جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا مقدمي الخدمة من وجهة نظر موظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

إعداد

رشا محمد أحمد المجالي

إشراف

الدكتور خالد الزعبي

رسالة مقدمـة إلى عمادة الدراسـات العليـا
استكمـالاً لمتطلبـات الحصـول على درجـة
الماجستير في الإدارة العامة/ قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2010م

الإهداء

إلى والدي حفظهما الله ورعاهما...

إلى زوجي بارك الله فيه وله...

إلى أساتذتي الكرام أدامهم الله...

إلى كل من وقف بجانبي من إخوتي وأقربائي وأصدقائي جزاهم الله عني كل خير..

رشا المجالي

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أفراد عائلتي الذين كانوا سنداً لي وشمعة أنارت دربي، وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الدكتور خالد الزعبي الذي أشرف على هذا العمل وإلى كل أعضاء هيئة التدريس ممن كان لهم الأثر البالغ في تقديم النصح والإرشاد، جزاهم الله عنا كل خير.

كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة لحضورهم لمناقشة هذه الرسالة وتقديم المعلومات القيمة لإتمام هذا العمل.

وكما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من قدم لي المساعدة لا سيما في التحليل الإحصائي، وتحكيم أداة الدراسة والتدقيق اللغوي، وإلى الدكتور محمد خازر المجالي والدكتور معتصم المجالي بارك الله فيهم جميعاً.

رشا المجالي

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا مقدمي الخدمة: من وجهة نظر موظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

رشا المجالي

جامعة مؤتة، 2010م

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف جاهزية الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وأثر توافر مقومات الحكومة الإلكترونية (التنظيمية، والتشريعية، والتقنية، والبشرية) في رضا مقدمي الخدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (501) موظف، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية، حيث جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتّل بعد المقوم التقني المرتبة الأولى، يلي ذلك بعد المقوم التنظيمي، يليه بعد المقوم التشريعي، في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد المقوم البشري.
2. فسرت أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية (المقوم التنظيمي، والمقوم التشريعي، والمقوم التقني، والمقوم البشري) من التباين في رضا مقدمي الخدمة ما نسبته (53.3%)، مما دل على وجود أثر لهذه المقومات في رضا مقدمي الخدمة.
3. إن المتوسط العام للرضا عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤكد أن توافر التقنيات الحديثة والموارد المادية والبشرية زاد من مستوى رضا مقدمي الخدمة.

وأوصت الدراسة بأهمية تدريب الموظفين وتطوير مستويات الكفاءة لتقديم خدمات ذات جودة ودقة عالية تتماشى أولا مع متطلبات الحكومة الإلكترونية وتحقق رضا كلا من مقدم الخدمة ومتلقيها، ووضع إستراتيجية واضحة لمواكبة كل ما هو جديد في عالم الحكومة الإلكترونية، والعمل على تطوير بنية المنظمات التقنية والتنظيمية بما يتوافق مع الإدارة الإلكترونية.

Abstract

The viability of E-Government and their Impact on the Employee Satisfaction:
The point of view of Aqaba Special Economic Zone Authority's Employee

Rasha Al-Majali

Mutah University, 2010

This study aimed at investigating the availability of the elements of e-government (regulatory, legislative, technical, and human resources) in Aqaba Special Economic Zone Authority ,and it's impact on the employee satisfaction. To achieve the objectives of this study, a questionnaire was developed for data collection. The study sample was composed of (501) subjects, where Statistic Package for Social Science, Version 16 (SPSS, 16) was adopted to analyze the questionnaire data. The most important findings of this study were as the followings

The availability of the elements of e-government in Aqaba Special Economic Zone Authority have a high degree, the technical dimension has the first ranked ,followed by the organizational dimension, then the legislative come the third, while the fourth and final is the human resource.

There is an impact on Aqaba Special Economic Zone Authority's employee satisfaction from the availability of the elements of e-government.

The overall average for satisfaction with the e-government services in the authority of Aqaba Special Economic Zone is a high degree, which emphasizes that the availability of modern techniques and material and human resources has increased the level of employee satisfaction.

The study recommends the importance of staff training and development of standers of competence to provide quality services and high accuracy in line first with the requirements of electronic service and achieve the satisfaction of employee and customer. As the study recommends development strategic plans that help to get all the new in e-government field, and develop the technical structure and system of the organization.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

سارعت دول العالم المتقدمة والنامية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير شؤونها العامة وإضفاء الطابع الأمثل على خدماتها سواء على مستوى إداراتها المركزية أو اللامركزية. وأصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات [من تقنيات واتصالات لا سيما في القطاعات الحكومية] أمراً لا غنى عنه، حيث تُمثل التكنولوجيا الحديثة أداة قيمة لتهيئة هذه القطاعات كبيئة خدمية أكثر مصداقية تخدم أكبر عدد من متلقي الخدمة.

وساعدت هذه التطورات على ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية بديلا عن الحكومة التقليدية التي تسعى بدورها إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل تكاملي فعال لتنفيذ أعمالها وإجراءاتها وتقديم خدماتها بفاعلية وكفاءة أكثر على نحو يعيد بناء علاقة الحكومة بالمتعاملين معها، ورافق هذه التطورات زيادة في وعي وإدراك المواطنين وتغيرت توجهاتهم وتوقعاتهم نحو الحكومة الأمر الذي سارع في تبني مشاريع الحكومة الإلكترونية.

وتشهد المنطقة العربية تفاوتاً في سرعة اعتماد الحكومة الإلكترونية، فنجد أن كلاً من دولة البحرين والإمارات وقطر والسعودية تبذل جهداً مميزاً في تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسساتها ضمن إستراتيجية واضحة تتوافر فيها المتطلبات التقنية والبشرية والتنظيمية والتشريعية. وكان الأردن من الدول العربية الرائدة في تبني منظومة الحكومة الإلكترونية، حيث تم إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني عام 2001، وشمل برنامج الحكومة الإلكترونية عدداً من المؤسسات ويسعى إلى ضم أكبر عدد من المؤسسات الحكومية الخدمية كما يهدف إلى نشر الوعي التقني بين المواطنين. وانطلاقاً من ذلك تسعى هذه الدراسة إلى تعرف على مدى جاهزية سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة لتحقيق التحول الناجح إلى الحكومة الإلكترونية المتمثلة بتوفر المقومات التقنية، والتنظيمية، والتشريعية والبشرية، كما

تسعى هذه الدراسة أيضاً إلى قياس مدى رضا مقدمي الخدمة عن الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

2.1 مشكلة وأسئلة الدراسة:

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يتوجب توافر متطلبات أساسية تبدأ من الدولة ممثلة بمؤسساتها ودوائرها وموظفيها انتهاء بمتلقي الخدمة، ويتطلب ذلك السعي المستمر لتفعيل الحكومة الإلكترونية ومستجداتها كإحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، الأمر الذي يشجع الحكومات على المضي قدما في تبني كل ما هو جديد في العالم الرقمي تحقيقا لأهدافها ووصولا إلى رضا مقدمي ومتلقي الخدمة. ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

1. ما مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية (التنظيمية، والتشريعية، والتقنية و البشرية) في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة؟
2. ما مدى رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة؟

3.1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تعرف على الآتي:

1. مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، حيث أن الحكومة الإلكترونية بيئة تفاعلية خدمية الكترونية تتميز بخدماتها ودقة وسرعة إنجاز معاملاتها وإجراءاتها، وهي تعكس المظهر الحضاري الذي فرضته العولمة على الحكومات والقطاعات المختلفة. وتتناول الدراسة أثر توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمات الحكومية.
2. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها الأولى في المنطقة -على حد علم الباحثة- التي تتناول موضوع أثر توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.

4.1 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في الآتي:

1. توضيح المقومات الأساسية التي من شأنها مساعدة مؤسسات وأجهزة الحكومة للتّحول من منظومتها التقليدية إلى المنظومة الإلكترونية.
2. تعرف مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية (التنظيمية، والتشريعية، والتقنية والبشرية) في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
3. تعرف أثر استخدام برنامج الحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.
4. تقديم التوصيات بناء على ما ستفضي إليه نتائج الدراسة تسهم -ضمن حدودها- في موضوع الحكومة الإلكترونية.

5.1 فرضيات الدراسة

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمقومات الحكومة الإلكترونية (المقوم التنظيمي، المقوم التقني، المقوم التشريعي، المقوم البشري) في رضا مقدمي الخدمة، وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التقني للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التنظيمي للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التشريعي للحكومة الإلكترونية في رضا متلقي الخدمة.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم البشري للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، والنوع الاجتماعي، والمستوى التعليمي، والخبرة).

الفرضية الرئيسية الثالثة:

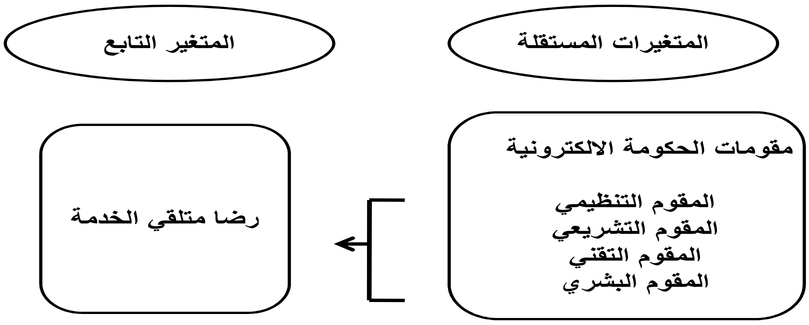
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، والنوع الاجتماعي، والمستوى التعليمي، والخبرة).

6.1 التعريفات الإجرائية

1. الحكومة الإلكترونية: هي تحول أعمال وإجراءات المنظمة من المنظومة التقليدية إلى المنظومة الإلكترونية من خلال استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في بيئتها الداخلية والخارجية.
2. المقوم التنظيمي: البنية التنظيمية للمنظمة ذات القيادة الواعية والاستراتجيات الواضحة والشاملة لأهداف المنظمة، وذات معايير محددة وقابلة للقياس.
3. المقوم التشريعي: مجموعة القوانين والتشريعات واللوائح التي تضبط المعاملات الإلكترونية وأعمال الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
4. المقوم التقني: المكونات المادية والبشرية وشبكة الاتصالات والأنظمة المعلوماتية التي تشكل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.
5. المقوم البشري: الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة ذات كفاءة وقدرة عالية تتمتع بسرعة الاستجابة والقدرة على التعامل مع متلقي الخدمة.
6. رضا مقدمي الخدمة: عبارة عن مشاعر تعبر عن السعادة والسرور الناتج عن الراحة والاطمئنان باستخدام التقنيات الحديثة أثناء تقديم الخدمة بصورة توفر الجهد والوقت على مقدمها وتزيد من كفاءته ومهاراته.

7.1 أنموذج الدراسة

يبين الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والوسيطة.



شكل رقم (1)

أنموذج الدراسة

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

يتسم العصر الحالي بالتفجر المعرفي والتكنولوجي وانتشار نظم الاتصالات والاستعمال المتزايد للتقنيات المختلفة، الأمر الذي جعل العالم قرية كونية الكترونية صغيرة تزايد فيها الوعي والإدراك والمعرفة من قبل العملاء والموظفين على اختلاف مستوياتهم، كما تنوعت كذلك طرق تقديم الخدمات الحكومية التقليدية والإلكترونية وماثلها كذلك نمو في التجارة الإلكترونية.

ومثلت زيادة التطور والتقدم التقني نقطة البدء بأهمية التحول لدى الحكومات من منظومتها التقليدية البيروقراطية إلى المنظومة الإلكترونية الحديثة، لما لها من مزايا تساعد الحكومات على الرقي والتطور في ظل العصر الرقمي والمنافسة الشديدة، حيث شكلت الحكومة الإلكترونية حصادا للتطور في تكنولوجيا المعلومات خلال القرن الماضي.

وتزايدت الأسئلة حول مدى نجاح تطبيق منظومة الحكومة الإلكترونية خاصة في الدول العربية التي تعاني من زيادة نسبة الأمية وتخلفها تقنياً مقارنة بالدول المتقدمة، الأمر الذي استدعى إعادة النظر من قبل الحكومات لضمان حسن سير إدارة أجهزتها ومؤسساتها لتحقيق التحول الناجح من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، حيث أكد تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية لعام (2003) إلى ضرورة أن تدرس الحكومات بعناية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وأن تنظر بجدية في مسألة تطبيقها على عملياتها. فالحكومة الإلكترونية لا تقتصر على التغييرات الشكلية في أساليب تقديم الخدمة للمواطن ولكنها تمثل نموذج أعمال جديد يجمع بين الهندرة وتكنولوجيا المعلومات وإعادة اكتشاف الحكومة بمعنى تغيير تحولي شامل (الهوش، 2004: 22). إضافة إلى ذلك فإن كل منظمة تمتلك مقومات للنجاح وأخرى للفشل ولا يتمثل تقدم المنظمات في تغيير استراتيجياتها فقط، بل في استغلال مقومات النجاح لصياغة استراتيجيات التغيير التي تتمحور حول استخدام

التقنيات الحديثة والقدرات البشرية لتقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية أكبر تساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها المحدودة والوصول بخـدماتها لمتلقي الخدمة في أماكن تواجدهم على مدار الساعة وعلى نحو تتوافر فيه المرونـة الكافية والكفاءة لمقدم الخدمة.

مفهوم الحكومة الإلكترونية (E-Government):

أشارت الدراسات والأدبيات الحديثة إلى مجموعـة مـن مفـاهيم الحكومـة الإلكترونية فمنها من ركز عليها من الجانب التقني، وآخر من جانـب خـدماتها أو الأهداف التي تسعى لتحقيقها، ومهما اختلفت الألفاظ المستخدمة في المفاهيم المتعددة إلا أنها تلتقي في نقاط تشكل الإطار العام لمفهوم الحكومة الإلكترونية. حيـث مـن المهم التفريق بين مفهومي الحكومة والحكومة الإلكترونية، إذ أن مفهـوم الحكومـة يشير إلى الأجهزة التي تقوم الدولة من خلالها بوظائفها العامة وهي تمثـل الكيـان التنظيمي للسلطة التنفيذية حيث تعتبر مفوضة من الدولة التي تشكل الكيان الأساسي لممارسة أنشطتها (السبيل، 1424هـ)، ومن جهة أخرى فان مفهوم الحكومة يمثـل شارة الدولة ومظهر سيادتها في الداخل والخارج حيث تمثل الربان الذي يقود الدولة من خلال تنفيذ وتدبير مرافقها العامة وإداراتها (الباز، 71:2004).

أما فيما يخص مفهوم الحكومة الإلكترونية فيرى البنـك الـدولي أن الحكومـة الإلكترونية تشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجـل زيـادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه مـن خـدمات إلـى المـواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائيـة كافـة ويقضي على الفساد (المعهد العربي لإنماء المدن، 2003).

وتعرفها الأمم المتحدة بأنها الحكومة التي تسعى لإضفاء الطابع الأمثـل علـى مهامها بإحداث تحول في علاقاتها الداخلية والخارجية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتؤكد أن تطور الحكومة مرتبط بدعم نظام الحكـم (الأمـم المتحـدة، 2003).

تكمن الحكومة الإلكترونية في استغلال تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحـسين وتدبير الشؤون العامة، ويتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية الرسـمية سـواء مـن

الجهات الحكومية بينها وبين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضمانات معينة (مـراد، 23:2001). بينمـا يـرى آخـرون أن الحكومـة الإلكترونية تطور المعرفة الإدارية وتقنياتها ومهاراتها المهنية الإلكترونية (الطعامنة والعلوش، 14:2004). ومن جهة أخرى فإن مفهوم الحكومـة الإلكترونيـة ظهـر عندما أتاحت الحكومات خدماتها للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطـاع الخاص عبر الانترنت بهدف اللّحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في العمل الالكتروني (حجازي، 2003). و"الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الـشبكات وأنظمـة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة" (مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، 2009). وتمثل الحكومة الإلكترونيـة مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة تهدف إلى سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمـة لتوصـيل الخـدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال التي تحتاجها بغض النظـر عـن أمـاكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها (Alquist, et, al, 2001).

ويجد فريق آخر أن الحكومة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيـا المعلومـات والاتصالات في القطاع العام لتقديم المعلومات والخدمات وتحقيق مشاركة المواطنين فـــي صـــنع قراراتهـــا لجعـــل الحكومـــة أكثـــر مـــصداقية وشـــفافية (Al-zoubi & Belwal, 2008)

ويعتبر استغلال الحكومة للفرص المتاحة من قبل الـشبكة العنكبوتيـة لتقـديم المعلومات والصفقات والخدمات للمواطنين بداية ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية (Cloresca ,2009). بينما اعتمدت المنظمة العربيـة للتنميـة الإداريـة تعريـف الحكومة الإلكترونية بأنها عمليـة اسـتخدام المعلومـات العريـضة والانترنـت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقـات مـع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. كمـا تعـرف الحكومـة الإلكترونية بالنظام الذي يربط الحكومة بالمواطنين وهو النظام المبني على الشفافية

والمصداقية والمرونة وإزالة الحواجز، وتقديم الخدمات ذات الجودة (Nour, et. al 2008,).

ويتبين مما سبق أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية المختلفة تجتمـع علـى النقـاط الآتية:

1. تعتبر الحكومة الإلكترونية تطوراً للحكومة التقليدية مـن خـلال اسـتخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
2. تهدف الحكومة إلى تقديم الخدمات بصورة أكثر كفـاءة وفاعليـة للمـواطن ولقطاع الأعمال.
3. تتطلب الحكومة الإلكترونية إعادة صياغة وهيكلة وهندسة المنظمـات بمـا يتوافق مع متطلبات عصر المعرفة والمعلوماتية.

وبناء على ما سبق تعرف الدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية بأنّها تحول مـن المنظور التقليدي لأعمال وإجراءات المنظمة إلى المنظور التقني من خلال استخدام التقنيات الحديثة سواء في بيئتها الداخلية أم الخارجية وبما يحقق التحسين والتطـوير على أعمالها وخدماتها ومواردها المادية والبـشرية. والمتتبـع لمفهـوم الحكومـة الإلكترونية يجد أنها تدور في ثلاث مدارس مختلفة وهي كما تبينها الدباس، 2009: 26):

1. مدرسة تكنولوجيا المعلومات: حيث تؤكد هذه المدرسة على ضرورة تفعيـل الخدمة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لإيصالها للمـواطن بكفـاءة فعالة وبالوقت الحقيقي.
2. مدرسة إبداع الإدارة: وتنادي هذه المدرسة بضرورة إحداث تغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير والابتكـار، كما يرى رواد هذه المدرسة أن الخدمات الإلكترونية التي تقـدمها الحكومـة الإلكترونية تتوافق مع بعض المفاهيم مثل إدارة العلاقة بالعميـل وتـسويق العلاقة، وهي المفاهيم التي تضع المواطن في قمة الاهتمام.
3. مدرسة إعادة اختراع الحكومة: تؤمن هذه المدرسة بإعادة اختراع الحكومـة من خلال إحداث تغييرات جوهرية بأساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومـة

مع المواطن، وتقديم الخدمات الحكومية للمواطن استناداً إلى مبادئ وأسـس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة فـي اتخـاذ القرار.

وتقدم الحكومة الإلكترونية خدماتها بأشكال تختلف باختلاف متلقيهـا والمتمثلـة بـالآتي(Alquist,et. al, 2001); (Evan & Yen, 2006); (Nour, et. al,2008):

1. خدمات الحكومة إلى المواطن (Government to Customer): تستهدف إيصال المعلومات والخدمات العامة إلى المواطن مثل الضرائب، والرخص، والأحوال المدنية، وتسعى إلى بناء جسر من التواصل بينها وبين المواطن.
2. خدمات الحكومة إلى قطاع الأعمال (Government to Business): تقديم المعلومات والخدمات التي تدعم قطاع الأعمال لا سيما في الأعمال التجارية وتهدف إلى البقاء على التواصل والمشاركة الفاعلة بين القطاعين.
3. خدمات الحكومة إلى الحكومة (Government to Government): وتتمثل بالتكاملية الرأسية والأفقية بين الهيئات الحكومية المختلفـة بالإضـافة إلـى اختصار وتسهيل الإجراءات والمعاملات.
4. خدمات الحكومة إلى الموظف (Intra Government) أو (Government to Employee): تتبين من خلال توفير بيئة تقنية للعاملين فيها، مما يـوفر الجهد والوقت عليهم وتركز هذه الخدمات علـى تطـوير النظـام الـداخلي للحكومة الإلكترونية ومن نظمها جدولـة الرواتـب الكترونيـا والتـدريب الالكتروني.

وتنوعت مجالات الحكومة الإلكترونية التي يظهر فيها تحول الحكومة التقليديـة إلى النظام الالكتروني وتظهر هذه المجالات في ثلاثة محاور رئيسة وهي كـالآتي (القدوة، 131:2009):

1. تقديم الخدمة (Service Provision): وتشمل تقديم الخدمات والمعلومـات للمواطنين على مدار الساعة أي خلال أربع وعشرين سـاعة طـوال أيـام الأسبوع وذلك حسب الإمكانيات المتوفرة والقدرة الاستيعابية للمؤسسات.

2. الديمقراطيـة الرقميـة (Digital Democracy): وتتمثـل فـي تعزيـز الديمقراطية وجعل الحكومة أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين وأكثر شفافية في أعمالها وخدماتها.

3. دعم التنمية الاقتصادية (Economic Development): تـوفر الحكومـة الإلكترونية فرص لمواجهة العولمة وتحسين الإنتاجيـة والقـدرة التنافـسية للمؤسسات، إذ تعتمد على سهولة الوصول للمعلومات واستخدام التكنولوجيـا الحديثة مما يعطي بعدا حيويا للاقتصاد.

أهداف الحكومة الإلكترونية

إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ضمن إستراتيجية ورؤية واضحة تنبع من قيادة واعية ومؤمنة بأهميتها وترتكز علـى البنيـة التحتيـة الأساسـية لاسـتغلال التكنولوجيا الحديثة للتطوير والتحسين المستمر مما سيحقق مجموعة من الأهـداف والتي تنعكس بدورها على القطاعات الحكومية، والموظفين، والمواطنين والقطـاع الخاص، ويمكن حصرها في ما يلي:

1. تحسين أداء المنظمات من خلال خفـض النفقـات وخفـض دورة الوقـت، بالإضافة إلى الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثـة التي تقدم الخدمات وتبسط الإجراءات الحكومية (المتولي، 2004).

2. تقليل المستويات الإدارية، الأمر الذي يساعد في سرعة صنع القرار وتقـديم الخدمات.

3. تيسير وتسهيل حصول المواطن على الخدمات وتوفير الوقت والجهد والمال بالإضافة إلى توفير آلية الكترونية للمواطن لمتابعة معاملاته علـى درجـة عالية من الشفافية والدقة والأمان، لا سيما أن مسألة الأمن و الحمايـة قـد تشكل عقبة أمام تقبل الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها خاصـة بعـد أحـداث الحادي عشر من أيلول حيث زادت الحاجة إلى رفع معيارية الأمن والحماية على المعلومات (Evans & Yen, 2006).

4. ربط القطاع العام بالخاص تحت مظلة واحدة خاصةً بوجود آلية الكترونيـة تتمثل بالحكومة الإلكترونية تسهم في تحقيق أهداف المنظمـات (الريـامي، 2003).

5. تحقيق أقصى درجات الرضا لدى العمـلاء والـسعي لمتابعـة اهتمامـاتهم ومتطلباتهم في ظل البيئة الرقمية (مركز الدراسات الإستراتيجية، 2002).

6. زيادة عائدات الاستثمار ودعم مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية مـن خلال رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.

7. تطوير مهارات العاملين في القطاعات الحكومية المختلفة.

8. سد الفجوة الرقمية في المجتمع من خلال اسـتثمار تكنولوجيـا المعلومـات والاتصالات لتوصيل الخدمات للمواطنين و مؤسسات الأعمـال والتواصـل معهم (Alquist, et. al, 2001).

أهمية الحكومة الإلكترونية:

تتضح أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال اسـتغلال تكنولوجيـا المعلومـات والاتصالات في ظل التطورات والمستجدات التـي يـشهدها العـالم الآن لتحقيـق متطلبات واحتياجات المنظمات ممثله بموظفيهـا وعملائهـا، حيـث أن الحكومـة الإلكترونية تشكل نموذجاً لإعادة هيكلة الأعمال بصورة أكثر دقة وشفافية ذات طابع تقني توفر فرصة لإصلاح العملية الإدارية، وبتكاتف قوة الحكومة الإلكترونية مـع المهارات البشرية والقيادية يتشكل نموذج من المنظمـات الحديثـة علـى مـستوى توقعات أطراف المنظمة.

ويسمح نموذج الحكومة الإلكترونية بتقديم الخدمات الإلكترونية بـصورة أكثـر استجابة لمتطلبات المواطنين وأكثر مبادرة لتلبيتها، كما يتيح للمواطن الفرصة لتولي مسؤولية إدارة علاقاته مع الحكومة، و لقد ساعدت التكنولوجيا الحديثة على إزالـة الحواجز بين الجهات الحكومية وجميع الوكالات والمستويات الحكومية الشيء الذي يساعد في نجاح تقديم الخدمات وتكامل البيانات والمعلومات (ايفانز، 2007: 20).

كما تتجلى أهمية الحكومة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الحكومية في أقـل وقت ممكن حيث تقلل دورة الوقت المرتبط بإنتاج وتوصيل الخدمات وتقدم نموذجـاً

جديداً من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الالكتروني، حيث تتصف هذه الخدمات بالطابع الدولي الذي لا يعرف الحدود المكانية أو الجغرافية (الدباس، 38:2009).

ولقد أعطى استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة بعدا جديدا يضمن مـشاركة المواطن و توصيل الخدمة وقللّ من الفساد داخل المؤسسات بزيادة شفافية ومصداقية الأعمـال الحكوميـة الأمـر الـذي يعـزز أهميـة الحكومـة الإلكترونيـة (Al-zoubi & Belwal, 2008).

التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية:

يمكن اعتبار الحكومة التقليدية بأنها منظومة تؤدي أعمالها ونشاطاتها بـصورة تقليدية من خلال علاقة مباشرة بين الموظف ومتلقي الخدمة وهي تتطلب الحـضور الزماني والمكاني، ويمثل سير العمل فيها إجراءات تقليدية بيروقراطيـة روتينيـة. ومع نمو وتطور المجتمعات في ظل العولمة والاتجاه نحـو مـا يـسمى بمجتمـع المعلومات الذي يتميز بالسرعة في معالجة ونقل المعلومات جعـل مـن اسـتغلال التقنيات الحديثة متطلباً لا بد منه في البيئة الحكومية، فتحولت من منظومتها التقليدية إلى الإلكترونية. فالحكومة الإلكترونية ليست استخدام التكنولوجيا الحديثة فقط ولكنها نقطة تغيير في عملها وأدائها ونتاجها وفي علاقاتها (نوبي، 2003).

ويكمن الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية في أن الأولى تركـز جل جهدها على بناء البنية التحتية الأساسية للمجتمع فهي تنقله من عصر الزراعـة إلى عصر الصناعة، أما الحكومة الإلكترونية فتركّز على بناء شـبكات التعـاملات وهي بذلك تنقل المجتمع من عصر ثورة الصناعات إلى عصر ثورة الاتـصالات، وتهدف إلى التحول من إدارة المواطن إلى خدمة المواطن. ويلـزم التحـول إلـى الحكومة الإلكترونية التحول من بيروقراطية الإجراءات والمعاملات الروتينية إلـى تقليص الوقت والجهد والتكلفة ورفع الدقة بالإضافة إلى إعادة هيكلة الجهاز الإداري للارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها، كما يتطلب تدريب الكوادر البـشرية لتكـون قادرة على التعامل مع الواقع التقني (الطعامنة والعلوش، 2004:24 - 32).

وترتبط عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونيـة بعمليـة التغيير حيث أنها تعتمد على تقييم الوضع الحـالي للمؤسـسة، بمعنـى أن عمليـة

الاستعداد للتغيير تختلف من مؤسسة إلى أخرى بالاعتمـاد علـى مـدى جاهزيـة المؤسسة وتقبلها للتغييرات وحجم العمل المرافق للمشروع ونطاق التغيير المتوقـع من تنفيذ التحول. وبناء عليه فإن هنالك عدة أنواع للتغيير مبينه حسب الآتي (دليل إدارة التغيير، 2007):

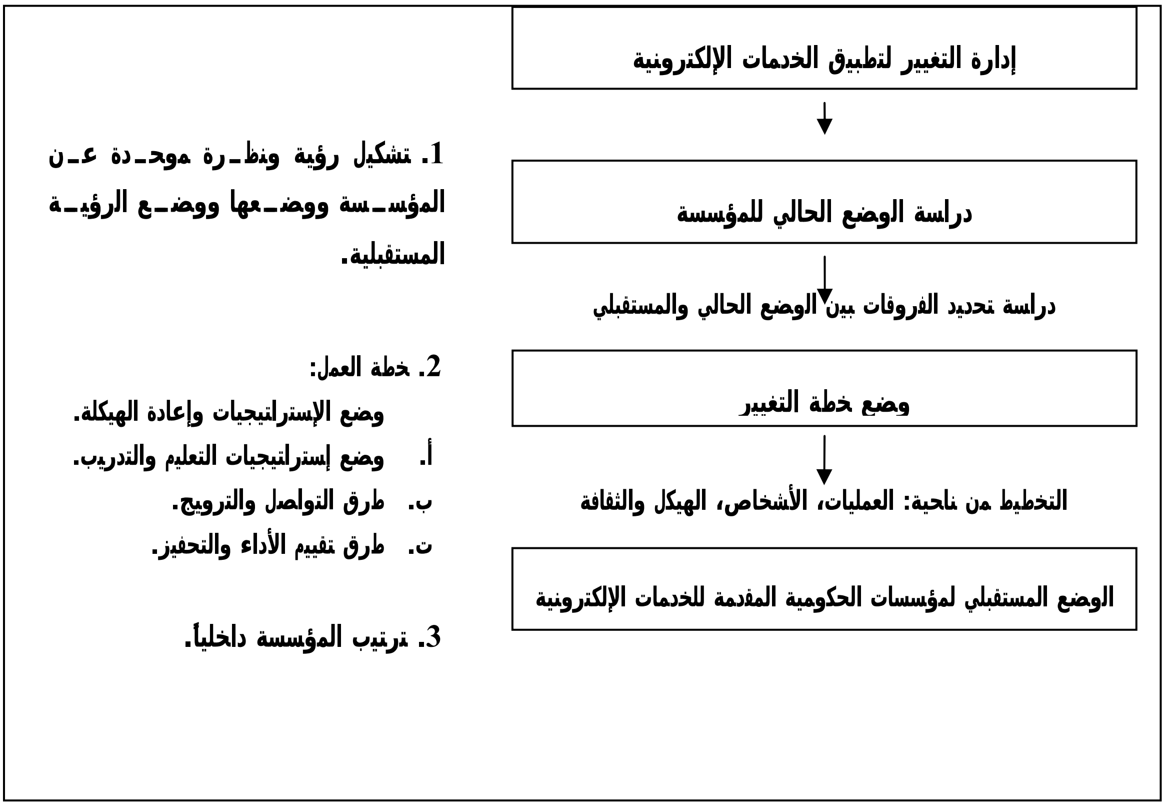
أ. تغيير للتطوير: حيث يركز التغيير على إحداث تطوير في المؤسسة لتصحيح عملياتها وممارساتها بالإضافة إلى دعم العمليات الصحيحة والمطبقة أصلاً.

ب. تغيير للتحول: ويركز التغيير هنا على إعادة هيكلة الإجراءات، والعمليـات، والإستراتيجيات، والثقافات، والتنظيم للمؤسسة ضمن فترة زمنية طويلة.

ج. التغيير الانتقالي: ويهدف لتحقيق حالة مستقبلية مرغوبة في المؤسسة والتـي تختلف عن وضعها الحالي وذلك خلال فترة زمنية محددة.

وتتعرض الحكومات إلى ضغوط متزايدة لتلبية الخـدمات الحكوميـة بكفـاءة وفاعلية اكبر، وتكمن اكبر المشاكل التي تواجه متلقي الخدمة في تعقيد الإجـراءات وطولها وبيروقراطيتها في الدوائر الحكومية. وقد أدى عصر التعقيدات الروتينية في الأعمال الحكومية إلى زيادة الفجوة الرقمية والفجوة الاجتماعية بـين المـواطنين والقطاع الحكومي مما اوجب قلب نموذج الحكومة القديم وتقديم الحكومة الإلكترونية كنموذج بديل وجديد يضع كل من المواطنين والمساهمين والجمعيات والمؤسـسات في قلب الحكومة (ايفانز، 2007: 16-17)، ففي عام (1995) قامـت مجموعـة الدول السبع سابقاً (G7) ومجوعة الدول الثمانية حاليـا بإنـشاء برنـامج يـسمى (الحكومة الإلكترونية على الخط المباشر) والذي هدفَ إلى تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة وتحسين مستوى هذه الخدمات عبر الاستخدام الفعال لتقنية المعلومات، ممـا شكل نقطة تحول ملموسة للحكومة الإلكترونية (الدباس، 23:2009)، و قد أصـبح المواطن ينظر إلى المنافع والعائد والجهد الذي يترتب عليه عند تعامله مع الحكومة على اختلاف أشكال الخدمات التي تقدمها، ومثّل رضاه نقطة قياس لنجاح منظومـة الحكومة الإلكترونية.

ويبين الشكل رقم (2) مخطط عملية التغيير ضـمن خطـة برنـامج الحكومـة الإلكترونية



شكل رقم (2)

مخطط عملية التغيير

المصدر: دليل إدارة التغيير، برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني، 2007.

خطوات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية عدة خطوات يرى البعض أنها تكمن في بعد التواجد على الشبكة العنكبوتية لتطبيقاتها التكاملية والتجاريـة وهـي بحـسب (J. Raman. et, al, 2006):

1. التواجد الأولي لجسم الحكومة على الشبكة العنكبوتية من خلال توفير موقـع الكتروني يضم مجموعة من الصفحات التي تقدم معلومـات أساسـية عـن المؤسسات و خدماتها.
2. التواجد الأوسع، وفي هذه المرحلة تقدم الحكومة المعلومات منسقة ومنظمـة تشمل المواقع الرسمية لمؤسسات الحكومة، بحيث تكون نقطة التقاء وتجمـع لها وتوفر خدمتي البريد الالكتروني والبحث السريع.

3. التواجد التفاعلي، تستخدم فيها البوابة الوطنية كصفحة أولية تسهل الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المختلفة، وفي هذه المرحلة يتوسع التواصل والتفاعل بين الحكومة والمواطن.
4. خدمة المعاملات، حيث تقدم البوابة الإلكترونية للمواطن ولقطاع الأعمال الخدمات الحكومية مثل خدمات (الضرائب، والتوقيع الالكتروني، والنماذج والوثائق الإلكترونية).
5. التكامل الرأسي، لا ترتبط هذه المرحلة بالموقع الالكتروني بل بمرحلة إعادة البناء التنظيمي وبعملية التغيير للمؤسسات والدوائر الحكومية كمتطلب لعملية التحول فهي تشمل الخدمات المقدمة من المستويات الحكومية المختلفة.
6. التكامل الأفقي، وتشير إلى التكاملية بين الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المختلفة والتي تتطلب بلورة رؤية شاملة على المستوى العام للحكومة.
7. التكامل الرأسي والأفقي، وهو يجمع بين النقطتين السابقتين ويوفر من خلاله الخدمات لتسهيل الوصول الحر للمواطن.

المعوقات التي تحول دون نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

تواجه عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية الكثير من المعوقات سواء داخل بيئة القطاع العام أو خارجه، ومن المهم تعرف ماهية هذه المعوقات للمساعدة في حلها والاستمرار في عملية التحول حتى تشمل الجزء الأكبر من مؤسسات القطاع الحكومي ولتوضيح هذه المعوقات فلقد قسمها (Lam, 2005) على النحو الآتي:

1. معوقات ترتبط بالإستراتيجية

وتتمثل بعدم وجود أهداف موحدة بين الوحدات الإدارية الحكومية مما يؤدي إلى عدم وضوح في الرؤى والارتباط وقد يشكل عقبة في تحديد المهام والمسؤوليات والأدوار، ومن المشاكل الإستراتيجية في كثير من دول العالم والمتمثلة ببلورة رؤى ومشاريع الحكومة الإلكترونية دون ترجمتها ومواصلة العمل بها، مما يؤدي إلى وجود فرق بين معالم خطة الحكومة الإلكترونية والخطة قيد التنفيذ على أرض

الواقع، إضافة إلى عدم توفر مصادر تمويل ودعم مالي لمشروع الحكومة الإلكترونية.

2.معوقات ترتبط بالتكنولوجيا

وتتمثل بعدم توفر جاهزية تقنية في المنظمات وعدم توفر مرونة في الأنظمة المستخدمة، بالإضافة إلى غياب التوافق والتكامل بين الوحدات الإدارية، كما أن أنظمة الحكومة الإلكترونية تفتقر إلى أنظمة الأمان الموثقة مما يشكل عائقاً بين المستخدم والإدارات الحكومية.

3. معوقات ترتبط بالسياسات

وأهم هذه المعوقات مشكلة ملكية البيانات وعدم موافقة بعض الإدارات على مشاركة الإدارات الأخرى في ما يتوفر لديها من بيانات مما يشكل فجوة داخل المنظمة. ومن أكثر المعوقات التي تقف عقبة في نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية مدى استعداد وجاهزية المنظمة لقبول مشروع الحكومة الإلكترونية.

وفي تفصيل آخر بين تقرير الاسيكوا (ESCWA) لعام 2001 وآخرون أن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الشرق الأوسط تشتمل على الآتي بحسب (Zahran, 2003)(Al-Nagi & Hamdan, 2009):

1. الفجوة الرقمية في المجتمع التي تشكل اختلاف مستويات المعرفة بين المجتمعات والتي تبطّئ التقدم الاقتصادي.
2. قلة السياسات الوطنية المتعلقة بتطوير قطاعي التعليم والتقنية التي تمكن المواطن من استخدام شبكة الانترنت وشبكة المعلومات الوطنية، وبخاصة مع عدم كفاية التعليم و الأمية لا سيما الأمية الحاسوبية التي تعيق استخدام الحاسوب (Nour, et. al, 2008).
3. قلة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى أن قطاع المعلومات في الشرق الأوسط يتسم بالضعف.
4. تحتاج البنية التحتية إلى تمويل ودعم الاستثمارات المالية.
5. قلة الخبرات لدى العاملين في القطاع الحكومي.
6. وجود الإجراءات التقليدية التي تضعف قابلية التغيير.

7. نقص ومحدودية المعلومات في المحتوى الالكتروني، الأمر الـذي يتطلـب تطويره وتوفيره باللغة الإنجليزية.

مقومات الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين أداء الـوزارات والهيئـات والأجهـزة الحكومية المختلفة، والى زيادة كفاءتها ودقة أعمالها وخدماتها، كما تسعى إلى تحقيق فرص أكبر لتهيئة تكاملية في الأداء المؤسسي من خلال إعـادة هيكلـة الأعمـال وإدخال فكرة التغيير إلى أفراد المؤسسات الحكومية، الأمر الـذي يتطلـب جهـدا تتضافر فيه القوى البشرية والقيادية لتحقيق التحول الناجح إلى الحكومة الإلكترونية. ولا بد من توافر مجموعة من المقومات التي من شأنها مساعدة الحكومات للتحـول من منظومتها التقليدية إلى الإلكترونيـة وهـي المقومـات التقنيـة، والتـشريعية، والتنظيمية والبشرية.

المقوم التنظيمي:

إن استخدام التقنية الحديثة في المنظمات والأجهزة الحكومية وتخليـصها مـن البيروقراطية والتقليدية ليس بالأمر السهل، فلابد من تقبل المنظمات والأجهزة بكافة فئاتها لهذا التغيير الموجه من قيادة واعية ومؤمنة باسـتراتيجيات ورؤى وأهـداف الحكومة الإلكترونية. ويجب أن تكون هذه التغييرات في البنـاء التنظيمـي محـدده بخارطة منتظمة ومعتمدة ومعلنة من خلال تحديد علاقاتها وارتباطاتهـا ووظائفهـا (اللوزي، 2002).

فاستخدام التكنولوجيا الحديثة في ظل عدم وجود تنظيم إداري متطور يتوافق مع التقنيات الحديثة يسبب عدم الاستمرارية والتخلف ولن يضمن النجاح المطلوب. كما أن التخلف التنظيمي لا يكون في العناصر المادية و المباني والآلات وحسب ولكنـه يكون في العناصر الاجتماعية والسيكولوجية وفـي الثقافـة التنظيميـة (الهـوش، 58:2004).

وتتكون المنظمات من مجموعة من العناصر المتداخلة ذات الاعتمادية المتبادلة، ويتطلب قبول الحكومة الإلكترونية تهيئة هذه العناصر المكونـة لبيئتهـا الداخليـة، ويمكن أن تركز عملية التهيئة على الآتي (الدباس، 106:2009):

1. تحقيق تغييرات في الثقافة التنظيمية لتصبح عملياتها ذات طابع الكتروني، ومن الصعب أن يمتزج العمل الالكتروني والثقافة التنظيمية بشكل تام ولكن من المهم أن يكون ضمن مكونات وعناصر ثقافة المنظمة.

2. إحداث التغييرات المناسبة في الهيكل التنظيمي وما يرتبط به من عناصر كالاتصالات وتبادل المعلومات والمهام والمسؤوليات. وقد يشكل دخول مفهوم الحكومة الإلكترونية تغييرات وتحولات في بناء الهيكل التنظيمي مما يؤدي إلى استحداث أو إلغاء أو دمج وحدات ومستويات إدارية وذلك وفقا لحاجات ومتطلبات كل منظمة وكل مجتمع ونطاق جغرافي.

يتطلب المقوم التنظيمي استعداد المنظمات وفق مجموعة من الجوانب تشمل الآتي:

1. تطوير البناء التنظيمي والإداري:

على المنظمة التي تريد أن تتحول إلى منظمة الكترونية أن تبذل جهودا مكثفة في تطوير بنائها التنظيمي الالكتروني ولا بد من الاهتمام بالمجالات الإدارية المختلفة إلى جانب الجوانب الفنية والتقنية، فالتحول يمثل قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطورة وقيادات إدارية واعية (المغربي، 2004).

ويساعد على تحقيق المنظمة الإلكترونية أولاً بناء رؤية إلكترونية (E-Vision) وصياغة إستراتيجية التغيير، ثانياً دعم الإدارة العليا ومشاركة المستفيدين في بناء النظام، ووضع الخطط المتكاملة للاتصالات مع جميع الجهات ذات الصلة بعد دراسة الإمكانيات والاحتياجات لجميع الأطراف المرتبطة بالنظام (Shi & Wenbo, 2002).

2. إعادة هندسة التنظيم (Re-engineering)

وتعرف إعادة الهندسة أو الهندرة بأنها إعادة تصميم عمليات المنظمة عن طريق تحويلها من عمليات مجزأة وموزعة و معزولة عن بعضها البعض يجمع بينها هيكل تنظيمي إلى عمليات متكاملة يجمع بينها هيكل تنظيمي شبكي.

تظهر إعادة هندسة التنظيم من خلال ثلاثة أشكال وهي (الهوش، 2004:115-117):

1. إعادة هندسة توزيع الصلاحيات والمهام، وتعنى بإعادة هندسة عمليات اتخاذ القرارات في الجهاز الحكومي بشكل يضمن سرعة اتخاذ القرار في الوقت المناسب.
2. إعادة هندسة الهيكل التنظيمي للأجهزة الحكومية من خلال إعادة النظر في سير المعاملات والإجراءات، فالحكومة الإلكترونية لا تعني أتمتة الأعمال فقط لكنها إعادة تشكيل سير العمل أفقيا وراسياً.
3. إعادة هندسة الإجراءات الإدارية وهي تستهدف تبسيط الإجراءات واختصارها أي إعادة دراسة طريقة الاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وكيفية تقديم الخدمة. وهي بذلك تهدف أيضا إلى تخفيض المستويات الإدارية وتوزيع الصلاحيات بين الوحدات الإدارية المركزية.

المقوم التشريعي:

أثار مفهوم الحكومة الإلكترونية لبساً مع مفهوم الحكومة في الفقه الدستوري (السلطة التشريعية، والسلطة التنفيذية، والسلطة القضائية) ولأن المفهوم يشير إلى الحكومة وليس الدولة فالحكومة الإلكترونية ترتبط بالسلطة التنفيذية فقط دون السلطات الأولى (الحجازي، 2003: 9).

ويشكل المقوم التشريعي أساسا في الحكومة التقليدية ولابد أن يبقى أساسا في أعمال الحكومة الإلكترونية فالمقوم التشريعي يتكون من مجموعة من التشريعات والقوانين التي تنظم عمل الحكومة وتبين حقوقها وواجباتها (العتيبي، 2004).

وقد بينت الدراسات في حقل الحكومة الإلكترونية أن قانونية الحكومة الإلكترونية تقف كعقبة أمام تطور الحكومة الإلكترونية لا سيما في الدول العربية حيث أنها تشتمل على مجموعة من التحديات تتمثل في الآتي (الباز، 78:2004):

1. مشكلة النماذج الحكومية الورقية وهي نماذج موثقة ضمن المستندات الرسمية المقررة قانونيا.
2. أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.
3. إجراءات العطاءات الحكومية وشرائطها الشكلية.

4. وسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع القيدي -نـسبة إلـى القيـد- كبديل عن الدفع النقدي.
5. حماية أمن المراسلات الإلكترونية.
6. حجية التعاقد الالكتروني وصحة الإثبات بالوسائل الإلكترونية.
7. الأنشطة الإجرامية المرتكبة والمرتبطة بالحاسوب والانترنت.

ولا يوجد نص تجريمي في نطاق الحكومة الإلكترونية على الأقل في التشريعات العربية وكما يوجد صعوبة في التكييف القانوني للواقعة، الأمور التي تثقـل عـاتق الفقه الجنائي فيما يخص العقوبات في تأصيل وتفسير الوقائع وردها إلى نـصوص قائمة بالفعل في القوانين العقابية (الحجازي، 9:2003).

وبحكم اختلاف طابع أعمال الحكومة الإلكترونية عن الحكومـة التقليديـة فـإن الحكومة الإلكترونية تستلزم توافر مجموعة المقومات التشريعية الآتيـة (الهـوش، 2004: 101):

1. الأنظمة والتشريعات المناسبة والتي تتسم بالمرونة والقدرة على التطوير بما يتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
2. أمن المعلومات واعتماد وسائل حماية الخدمات الإلكترونيـة بمـا يتناسـب وأهميتها وحساسيتها. كما لابد من توفير قاعدة وطنية لتكنولوجيا المعلومات تضمن السرية والحماية لمنع الجرائم المختلفة مثل أعمال القرصنة واستغلال البيانات والمعلومات الوطنية.
3. سرية المعلومات.
4. قانونية التبادلات التجارية.

ويستوجب قانون وتشريعات الحكومة الإلكترونية تغطية كافة جوانبها وتعاقداتها وتعاملاتها كما تستلزم وعي أطراف الحكومة الإلكترونية بهذه القوانين والتشريعات، فمن المهم قيام الحكومة الإلكترونية من خلال بوابتها الرسمية بنشر قانونها ليـتمكن الموظفون والمستفيدون والمتعاملون معها من معرفة حقوقهم وواجباتهم تجنباً لوقوع الإشكالات بين أطرافها. ومن المفيد توفير كوادر وهيئات قانونية من قضاة ومحامين ومستشارين على علم ودراية بأحكام الحكومة الإلكترونية لتصويب أعمالها وتعـديل

أي مستجدات يستوجبها الواقع، كتشكيل هيئة مستقلة تتمتع بالمؤهلات المناسبة تتولى مهمة التشريعات والقوانين الخاصة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية واستنباط قواعـد ومفاهيم وقوانين تشريعية جديدة خاصة بالحكومة الإلكترونية (دباس، 109:2009). و يتوجب على الحكومات القيام بمسح وتمحيص شامل لأنظمتها وقوانينها بما يحقق شرعية الحكومة الإلكترونية لتحقيق عدة أهداف وهي (الروابدة، 4:2003):

1. إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومـة الإلكترونيـة أي تحديد المباح والمحرم منها والعقوبات المفروضة.
2. تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومـات ووضـوح الإجـراءات الخاصـة بالعمليات الإلكترونية.
3. تحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية سرية المعلومات.
4. تحديد معايير ثابتة وشفافة للتطبيقات الإلكترونية.
5. إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية والتوقيع الالكتروني والبصمة الإلكترونية.
6. تسهيل التعاملات الإلكترونية كالمالية منها وعمليات البيع والشراء والبريـد الالكتروني.

وتحقيقاً لرؤية ورسالة الحكومة الإلكترونية فلقد دأبت المملكة الأردنية الهاشمية إلى توفير البنية التشريعية للحكومة الإلكترونية من خلال القـوانين التاليـة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

1. تم إصدار قانون الاتصالات رقم (13) لسنة (1995) والذي نظم أحكام تقـديم خدمات الاتصالات في المملكة وتحديد مسؤوليات المرخص له وتنظيم شـروط الحصول على رخصة إدارة وإنشاء شبكات الاتصالات العامة والخاصـة فـي المملكة.
2. إصدار قانون توظيف موارد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية رقم (13) لسنة (2003) والذي يهدف إلى تحقيق التوظيـف الأمثـل لتكنولوجيـا المعلومات في المؤسسات الحكومية.

3. صادق مجلس الوزراء على قانون المعاملات الإلكترونية لسنة(2001) كقانون مؤقت، ويهدف إلى تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات، وقد اعتبر القانون السجل الالكتروني والعقد الالكتروني والرسالة الإلكترونية والتوقيع الالكتروني منتجا للآثار القانونية ذاتها المترتبة على الوثائق والمستندات الخطية والتوقيع الخطي، بموجب التشريعات النافذة من حيث إلزامها لأطرافها أو صلاحيتها في الإثبات. والقانون غير مفعل في المملكة لأنه للآن لم يتم تحديد الجهة المختصة التي تصدر شهادة التوثيق التي بموجبها يتم إثبات نسبة التوقيع الالكتروني إلى شخص معين (قانون المعاملات الإلكترونية رقم (85) لسنة 2001).

المقوم التقني

ولتحقيق إستراتيجية التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية إلى خدمات متكاملة الكترونياً لابد من توافر المقومات التقنية المتمثلة بالبنية التحتية التي تغطي كافة المتطلبات التكنولوجية والفنية في المنظمات الحكومية.

وتعرف البنية التحتية للمعلومات بمجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع وتعتمد على توفير الأنظمة المعلوماتية والكوادر البشرية من مبرمجين ومحللين فضلاً عن التدريب وأنظمة معالجة البيانات (القدوة، 2009).

ويزود المقوم التقني الحكومة الإلكترونية بالآتي:

1. بوابة الكترونية رسمية على شبكة الانترنت تمكن الجمهور من الوصول إلى المعلومات والخدمات الإلكترونية ويتواصل عبرها مع المواقع الرسمية. وتشتمل البوابة على رؤية ورسالة الحكومة الإلكترونية ومحتوى معلوماتي شامل للخدمات والمعلومات الحكومية العامة.
2. شبكة الاتصالات الحكومية، وهي مجموعة من الحاسبات ترتب مع بعضها البعض بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في المواد المتاحة ونقل المعلومات في ما بينها (J. Ramon, et. al, 2006).
3. الخدمات الإلكترونية عبر الشبكات الحكومية، وتتعدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية مثل (الضرائب، الأحوال

المدنية، والتوقيع الالكتروني). ولتحقيق تقديم هذه الخدمات لابد من توافر مراكز خدمة تشرف على هذه الخدمات وتضمن حمايتها وتقدم كل ما هو جديد في هذه الخدمات.ومن المهم أن يتوافر للمواطن حافز لاستخدام الخدمات الإلكترونية يقابل توقعاته بحيث لا يجد بديلا عنها (Evans & Yen, 2006).

4. أتمتة أعمال القطاعات الحكومية، وتتم أتمتة الأعمال والإجراءات والمعاملات الحكومية من خلال توفير الوسائل الإلكترونية وتطبيق برامج نظم المعلومات ونظم المعالجة (القدوة، 21:2009).

المقوم البشري:

تشكل الموارد البشرية ركناً أساسياً ومهماً في العملية الإنتاجية وتكتسب في ظل تنامي التقدم العلمي والتقني أهمية كبرى، وتُعنى الكثير من الدول في أهمية تطوير وتدريب وتأهيل الكوادر البشرية بما يتوافق وهذا التنامي. ولم تعد إدارة الموارد البشرية تنصب فقط على الاختيار والتعيين وبرامج التدريب، بل امتدت إلى النمو والتطوير الذاتي للعاملين في ظل ما يتطلبه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمة (المتولي، 2004). ويعتمد نجاح التحول إلى الحكومة الالكتروني على استعداد وجاهزية المنظمة ممثلة بإدارتها لقبول مشروع الحكومة الإلكترونية حتى لا يكون هنالك أي تباطؤ في سرعة ونمو تطور مشروع الحكومة الإلكترونية (Lam, 2005). وقد وفرت الحكومة الإلكترونية الكثير من المزايا للموظفين والعاملين فيها والتي يمكن حصرها بالاتي:

1. أوجدت الحكومة الإلكترونية بيئة رقمية الكترونية توفر الوقت والجهد للعاملين فيها، وتتسم البيئة الإلكترونية بالسهولة وسرعة الإنجاز.
2. توسع من آفاق المعرفة وتزيد من الرصيد المعلوماتي للموظفين من خلال الانفتاح على العالم الخارجي (المتولي، 2004).
3. تقلل من روتين الأعمال والإجراءات، حيث تضفي نوعا من التجديد والحيوية على حياة الموظف اليومية.

4. تزيد من فاعلية المشاركة والتعاون والاتصال بين الموظفين سواء العاملين في الدوائر الحكومية ذاتها أو القطاعات المختلفة عبر البريد الالكتروني والمواقع الرسمية على الانترنت.
5. تقلل مسافات الاتصال بين المرؤوسين والرؤساء لان الحكومة الإلكترونية تخفض المستويات الإدارية في المنظمة وتوفر نوعاً من سرعة الاستجابة والثقة المتبادلة.
6. تتطلب الحكومة الإلكترونية إعادة هيكلة التنظيم وتوصيف الوظائف، الأمر الذي يساعد على التقليل من غموض الدور وتوزيع المهام والمسؤوليات على كافة الموظفين.
7. تقلل من نسبة الخطأ في أعمال الموظف على افتراض أن الوسائل الحديثة لا سيما الحاسوب لا يخطئ.
8. وتتطلب الحكومة الإلكترونية تأهيل الكوادر البشرية وتدريبها مما يوفر فرص تدريب حديثة ومتنوعة تفيد الموظفين العاملين فيها.

وتقتضي عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية التركيز على الموارد البشرية بما يضمن التحول الناجح وتبدأ أولاً باقتناع وإيمان القيادة والعاملين فيها بأهمية هذا التحول مما يترتب على الإدارة خلق التوازن بين التغييرات التنظيمية والمتطلبات البشرية من خلال إعادة هندسة العنصر البشري متمثلة بالتالي (المتولي، 2004):

1. إعادة هندسة الهيكل التنظيمي وتخفيض المستويات الإدارية.
2. إعداد خطط الموارد البشرية التي تحدد كل من الخبرات والمهارات البشرية اللازمة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.
3. تحديد الاحتياجات التدريبية لكادر المنظمة ضمن متطلبات الحكومة الإلكترونية وتطوير برامج التدريب والتأهيل.
4. تخطيط نظم وبرامج الحوافز وربطها بالأداء المطلوب وقياس الأداء الفعلي.
5. تقييم الأفراد وذلك للتأكد من فعالية عملية التغيير والتحول ومجابهة أية مواجهات أو معارضة لتطبيق التغيير، والعمل على بيان مواطن الضعف والخلل والعمل على حلها (دليل إدارة التغيير، 2007).

ومن جهة أخرى يتطلب من جانب الفرد العامل في ظل البيئة الرقمية توافر الوعي المعلوماتي المتمثل بالمعرفة والإحاطة بأهمية المعلومات وإمكانية استغلالها في الوقت المناسب والقدر المناسب لحل المشكلات المعلوماتية، إضافة إلى توافر مجموعة من المهارات المعلوماتية لتحقيق نوع من التوازن بين ما تتطلبه العملية التقنية وبين ما يتوافر لديه، ووقوفا على احتياجات المواطن لا سيما أثناء تقديم الخدمات الإلكترونية، ومن أهم المهارات المعلوماتية الآتي (العمودي والسلمي، 2008):

1. القدرة على فهم الحاجة من المعلومات والتعبير عنها بدقة ووضوح.
2. القدرة على الوصول لأنسب المصادر المتوفرة واختيارها والاستفادة منها.
3. القدرة على التعامل مع التقنيات المعلوماتية من تجهيزات وبرمجيات.
4. القدرة على تقييم وتنظيم المعلومات واستخدامها بمسؤولية أخلاقية.

وسعياً لتحقيق هذا التوازن في ظل البيئة التقنية، تحاول الكثير من الأجهزة والمؤسسات إغناء بيئة الموظف بكل ما يحتاجه عن طريق الوسائل المختلفة التي تساعد الموظف وتوفر كل ما يحتاجه وتزيد من رصيده المعرفي والثقافي. ومن أهم الوسائل الحديثة التي أدخلتها التكنولوجيا الحديثة على تدريب الموارد البشرية التدريب الالكتروني أو التعليم الالكتروني وهو التعليم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها عبر الشبكات سواء المغلقة أو المشتركة وشبكة الانترنت، ولا يعتمد التدريب الالكتروني على التكنولوجيا الحديثة فقط بل أيضا على ثقافة المنظمة والقيادة وإدارة التغيير (ياسين، 2004).

ومن الوسائل الأخرى المهمة توفير فرص تبادل الخبرات ووجهات النظر بين العاملين وأصحاب الخبرات، وإعطاؤهم فرصة للمشاركة في الندوات والمؤتمرات للتفاعل مع الآخرين واكتساب المعارف الجديدة (المتولي، 2004).

برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني:

قامت الحكومة الأردنية بتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن ضمن مبادرات ومشاريع التنمية المستدامة على نحو يحقق التحول في الحكومة باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة لتكون سهلة ومقبولة للمواطنين في الأردن ولقد تجسدت رؤية البرنامج من خلال الآتي:

"مشارك أساسي وفاعل في التطور الاقتصادي والاجتماعي من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتمكين الوصول الميسر للخدمات والمعلومات الحكومية للمستخدمين كافة بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي أو قدراتهم الفنية".

ووفقاً للمؤشر العالمي للأمم المتحدة لمدى جهوزية وسرعة الحكومة الإلكترونية لعام (2010) احتل الأردن المركز الرابع عربيا والواحد والخمسين عالميا من بين (184) دولة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات لغايات خدمة المواطنين والتفاعل معهم. واعتمد المؤشر العالمي على مدى جهوزية وسرعة الحكومة الإلكترونية على ثلاثة محاور لقياس تطور الدول وهي (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

1. مؤشر موقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت.
2. مؤشر البنية التحتية للاتصالات بناء على المعلومات والإحصائيات.
3. مؤشر رأس المال البشري وفقا لتقرير منظمة اليونسكو.

ومن مجموعة الأهداف الإستراتيجية التي ركز البرنامج عليها (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

1. رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام من خلال توفير البنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونيا.
2. تحسين وتطوير مستوى تقديم الخدمات للأفراد وقطاع الأعمال و توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.
3. المساهمة في التنمية الاقتصادية وزيادة عائدات الاستثمار.
4. تطوير مهارات الكوادر البشرية ورفع مستوى الإنجاز.
5. زيادة أمن المعلومات.

منجزات برنامج الحكومة الإلكترونية:

ومن أهم المنجزات التي قدمها برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني ضمن الفترة الزمنية الماضية الآتي (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009):

1. قدم البرنامج ضمن الفترة ما بين عام (2003) ولغاية (2009) دورات لأكثر من (8100) موظف حكومي حول المهارات الأساسية لاستخدام الحاسـوب. وقام البرنامج بتطوير دليل وحدة الحكومة الإلكترونية وعقـد عـدة دورات تدريبية وورش عمل للتوعية بالأدلة وكيفية تطبيقها.
2. بمصادقة رئاسة الوزراء عام (2006) انبثقت الخطـة الوطنيـة لبرنـامج الحكومة الإلكترونية حيث تهدف الخطة إلى متابعة الخـدمات الإلكترونيـة العمودية على المستوى الوطني، وتقديم الاستشارات والمـساعدات (الفنيـة، المالية والتدريب) اللازمة للمؤسسات والدوائر الحكوميـة لرفـع جاهزيتهـا التقنية و تقديم الخدمات الكترونية على المدى الأوسع.
3. أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية الموقع الرسمي للحكومة الأردنيـة علـى الانترنت تحت اسم بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية نهاية عام 2006.
4. مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية والذي يمثل مركز اتصال ودعـم موحد للجهات الحكومية، حيث يقدم المركز خدمة الـرد علـى استفـسارات وشكاوى واقتراحات الجمهور والمـستفيدين مـن التعـاملات الإلكترونيـة الحكومية.

وأما الدوائر المستفيدة من البرنامج فهي كما هو مبين في الجدول رقم (1):

جدول رقم (1)

المؤسسات والدوائر المستفيدة من برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني

الرقم	الدائرة	الرقم	الدائرة
1	ديوان الخدمة المدنية	8	وزارة التربية والتعليم
2	أمانة عمان الكبرى/ مدينة عمان	9	هيئة تنظيم النقل العام
3	وزارة العدل	10	دائرة ا لأحوال المدنية والجوازات
4	وزارة التعليم العالي	11	هيئة تنشيط السياحة
5	غرفة صناعة عمان	12	الجمارك الأردنية
6	وزارة الصناعة والتجارة	13	
7	دائرة الأراضي والمساحة	14	

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2009.

هـ. تم ربط خمس وأربعون جهة حكومية على الشبكة الحكومية وسيتم استكمال ربط باقي الجهات الحكومية والتي تصل إلى حوالي (120) دائرة بالتدرج حسب الاستخدامات والخدمات المتاحة، كما يوفر البرنامج خدمة تسجيل النطاقات (JO) والتي يقدمها مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.

و. يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية وبالتنسيق والتعاون مع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة بالعمل على تطبيق نظام تخطيط الموارد الحكومية الوطنيGovernment Resources Planning (GRP) والذي يشمل ثلاثة أنظمة رئيسة وهي: نظام معلومات إدارة الموارد البشرية Management Information System Human Resource (HRMIS)، نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية the Government (GFMIS Finance Information Management System ، ونظام الشراء الموحد E-Procurement.

الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

تعد منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة التي تأسست في العام (2001) مقصداً استثمارياً وسياحياً عالمياً حقق الارتقاء بالمستوى المعيشي والازدهار والرفاهية للمجتمع ضمن إطار من التنمية المستدامة والشاملة. وتعتبر المنطقة مركزاً عالمياً للأعمال والترفيه، بفضل سياسات تنموية خلقت البيئة الاستثمارية المنافسة حيث تقدم المنطقة العديد من الفرص الذهبية للمستثمرين لكونها منطقة مخفضة الضرائب ومعفاة من الجمارك (سلطة منطقة العقبة، 2004).

وتقدم السلطة عبر الموقع الالكتروني الرسمي (zone.JoWWW.Aqaba) مجموعة من الخدمات الإلكترونية المرتبطة بخمس مديريات، حيث تقدم هذه الخدمات إلى القطاع الخاص المتمثل بالشركات التجارية، شركات التخليص، الفنادق، الأسواق والمواطنين ويبين الجدول أدناه الخدمات المقدمة عبر المديريات المختلفة:

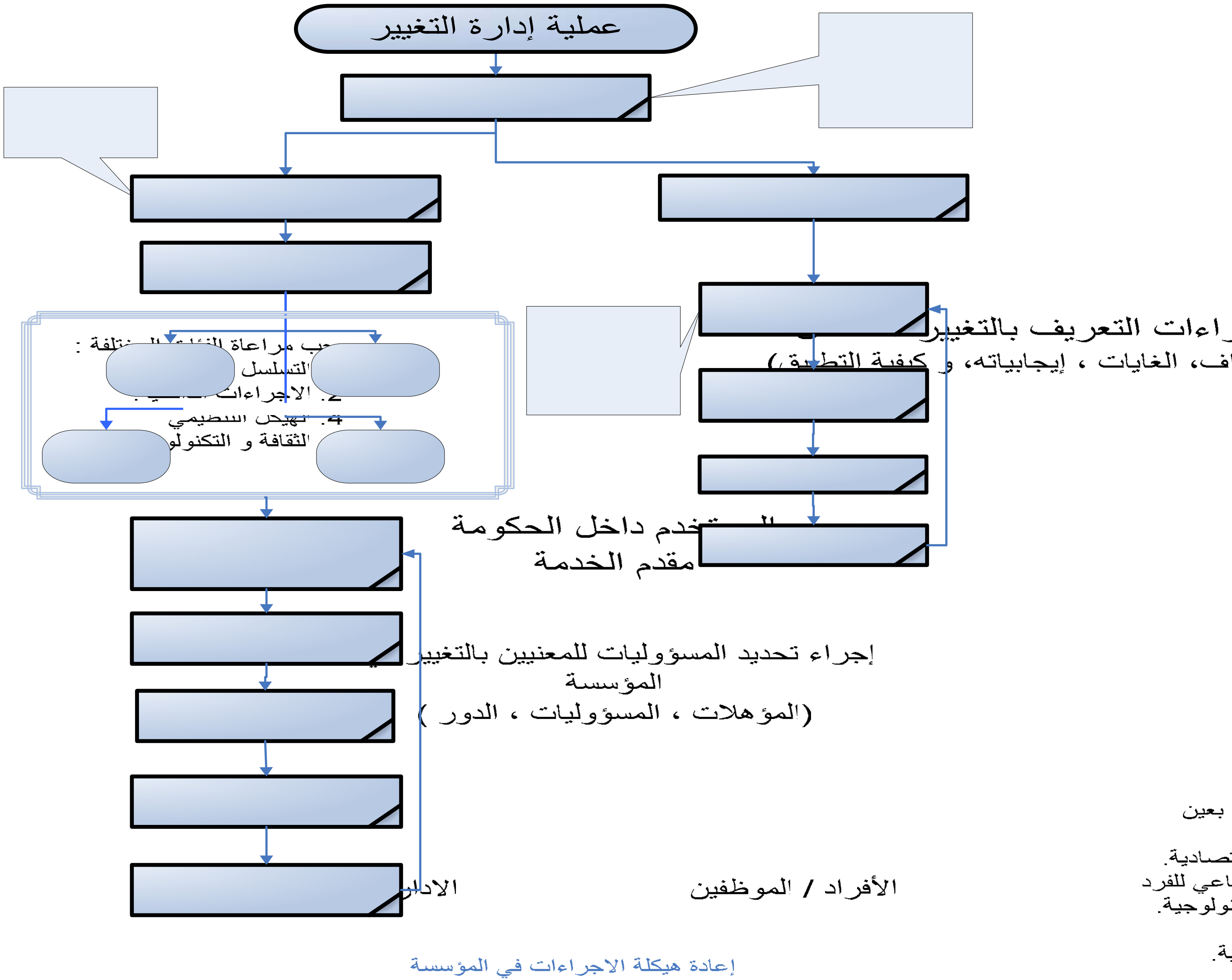
جدول رقم (2)

الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر مديريات سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

الرقم	المديريـة	نوع الخدمـة	وصف الخدمـــة
1	مديرية الرقابة	نظـــــام إدارة معلومات الغـذاء المستورد (FIMIS)	قاعدة معلومات وأرشفة حيث يساعد النظام قسم رقابة الغذاء المستورد عن طريق التحليلات الإحصائية لنظام الرقابة على الغذاء المستورد والمبنـي علـى درجـة الخطورة الصحية لتزويد مديرية الرقابة الصحية بالمعلومات الكافيـة بخـصوص سلامة الأغذية المستوردة عبر ميناء العقبة إلى الأردن.
2	مديرية الجمارك	نظـام الاسـيكودا العـالمي + نظـام CRM	يتيح الموقع للزائر معرفة كل ما هو جديد من تعليمات و إجراءات و الاستعلام عن آلية العمل في مراكز وأقسام جمارك المنطقة ويحتوي الموقع على دليل مـستخدم كامل وجميع البرامج اللازمة لتحميل نظام الاسيكودا العالمي الجديد الـذي يعتبـر أول نظام جمركي من نوعه يطبق بشكل كامل على مستوى المنطقة.
3	مديرية التخـزين والخـــدمات اللوجستية	نظـام التخـزين المحوسب	إن نظام مديرية التخزين والمستودعات يتفق مع إجراءات وتعليمات التخزين حيث يتم من خلاله تنظيم بيانات الإيداع AT9 وبيانات الإخراج SE9 ووثائق التنـازل وأذونات الحركة وإنجاز كافة العمليات على البضائع بـشكل إلكترونـي يـساعد الموظف المختص في موقع التخزين على الإطلاع على كافة الإجراءات التي تـتم على البضاعة
4	مديرية الاستثمار	نظـام التـسجيل والتـــصريح الالكترونـــي ERPS	النافذة الاستثمارية الواحدة تسهل إجراءات التسجيل والحصول علـى التـصاريح اللازمة للمؤسسات العاملة في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من خـلال آليـة إلكترونية مبسطة
5	مديرية الإيرادات والضرائب	نظـام ضـريبة المبيعات	ضريبة المبيعات

المصدر: سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، www.aqabazone.jo.

ويبين الشكل رقم (3) خطة إدارة التغيير التي يعمل عليهـا برنـامج الحكومـة الالكتروني الأردني سعيا إلى تحقيق التحول الناجح في مؤسـسات القطـاع العـام الأردني إلى منظومة الحكومة الإلكترونية، حيث يبين الـشكل أطـراف الحكومـة الإلكترونية وما ستجابيه عملية التغيير أو التحول.



الشكل رقم (3)

عملية إدارة التغيير ضمن منظومة الحكومة الإلكترونية

المصدر: دليل إدارة التغيير، برنامج الحكومة الالكتروني الأردني، 2007.

مطابقة التغيير على الاجراءات من قبل
الموظف المستخدم وفاعليتها. التعديل على
الهيكل التنظيمي
وإجراءات تحديد قنوات الاتصال

توعية المسؤولين بالتغيير
التدريب المستمر
تدقيق داخلي ومراقبة

نظام المراقبة والتقييم لقياس الاداء
الحوافز و المكافآت
تقييم عملية التغيير

الرضا عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها:

إن الهدف الأساسي من الحكومة الإلكترونية هو تقديم الخدمات بصورة سـهلة وأكثر دقة وشفافية تمثلت بصورتها الحديثة وهي الخدمات الإلكترونيـة، وتعـرف الخدمات الإلكترونية بمجموعة الخدمات الحكومية التي يتم تقديمها للمستفيدين مـن خلال بوابة الحكومة الإلكترونية سواء كانوا مواطنين، أم قطاع أعمال، أم قطاعـاً حكومياً (مجالي، 2009).

ويجدر الإشارة إلى أهم العوامل التي تحدد جودة الخدمـة مـن وجهـة نظـر المستفيدين والتي تستقطب العميل وتجعله قادراً على اختيار خدمـة دون أخـرى، وتوفر أداء متميز من قبل مقدم الخدمة مما يشكل نوعا من التوازن بين الطـرفين، ومن هذه العوامل الآتي (العلامة ومحمود، 2002):

1. توافر عامل الاعتماديـة (Reliability) وتتمثـل بتـوخي الدقـة بالوقـت والانجاز.
2. مدى توفرها في الوقت والمكان المناسب (Access).
3. الأمان(Security) أي خلوها من الشك والخطورة والمخـاطرة. ويـضيف (المجالي، 2009) بأن مفهوم الأمان يشير إلى قدرة النظام على خلق الثقـة بين المستفيدين ومقدمي الخدمة ومدى شعورهم بالأمان عند إجراء معاملاتهم الإلكترونية.
4. المصداقية (Credibility) وتشتمل على الأمانة، والثقة، والسمعة.
5. درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد.
6. الاستجابة (Responsiveness) وتتمثل بالمبادرة والمساعدة والمسارعة في تلبية احتياجات العميل.
7. الجدارة (Competence) وهي تعكس مدى جدارة القائمين على الخدمة من خلال مستوى مهاراتهم وقدراتهم.
8. الأشياء الملموسة (Tangibles) وهي مظهر التسهيلات المادية من معـدات وأجهزة ووسائل اتصال.

9. الاتصالات (Communication) المداومة على التواصل وإمـداد العمـلاء بالمعلومات، ومخاطبة المستفيد بلغة يفهمها وتأمين المعلومات الاسـترجاعية (Feed Back).

10. اللباقة والكياسة وتشمل الأدب والمعاملة الودية التي يتمتع بها مقدمو الخدمة.

ويبين الجدول رقم (3) العوامل التي تحدد جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم ومتلقي الخدمة.

جدول رقم (3)

العوامل التي تحدد جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم ومتلقي الخدمة

عوامل تتعلق بالمنهجية	عوامل ترتبط بالتجهيزات والمعدات	عوامل ترتبط بالقائمين على الخدمة
سهولة الإجراءات سرعة انجاز الخدمة مستوى جـودة الخدمـة (خلـو المعاملة من الأخطاء، وقت تنفيذ المعاملة، مطابقة المعاملة للأنظمة والقوانين). توافر تعليمات وأنظمة.	المكان المناسب وقت الدوام ترتيبات الدفع مثال (دفـع مـستحقات ضـريبة الدخل الكترونيا)	مهارات المـوظفين ومعـرفتهم بالقوانين والأنظمـة والتعليمـات الخاصة بالسلطة. سلوكيات الموظف مثل المعرفة، الـود، المجاملـة، المـصداقية، الاستجابة والثقة

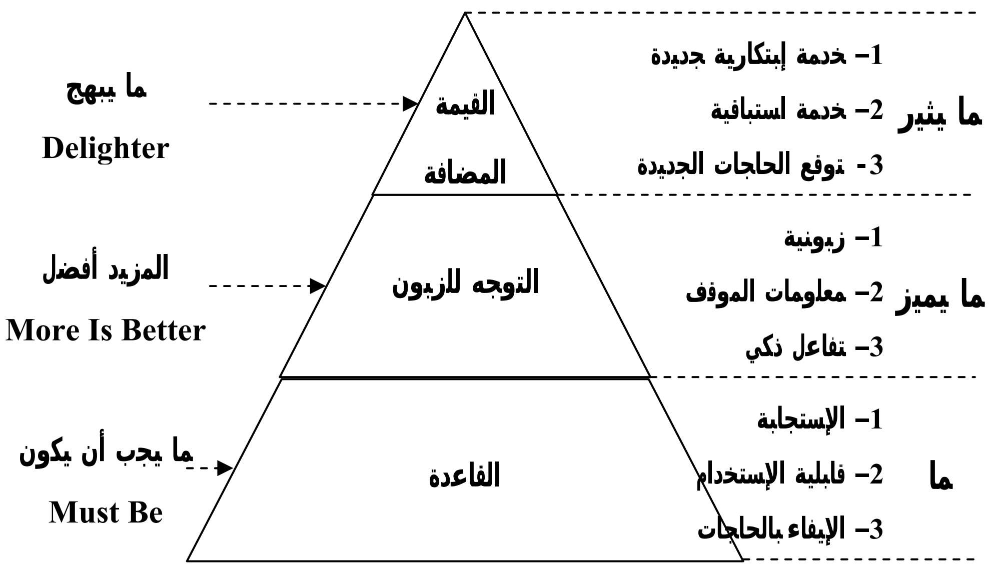
المصدر: إعداد الباحثة.

يرى البعض أن تحديد جودة الخدمة يعتمد على قدرة المنظمة على تقديم الخدمة وفق توقعات الزبون ومفاجأة الزبون بما يتجاوز توقعاتـه حـسب نمـوذج كـانو (The Kano's Model) الذي يحدد تصورات الزبون وبالتالي تكـون الاسـتجابة إليها بالمستويات الثلاثة التالية (Skyrme, 2001):

1. برة الأساسية أو القاعدة (Foundation): وفي هذا المستوى تكمن الحاجات وأهمية الإيفاء بها وبتساؤلات الزبون و الإجابة عليها، وسهولة الاسـتعمال للمنتجات أو سهولة الحصول على الخدمة، وهي تعتمد على جهود المنظمـة ومقدم الخدمة، وحسب نموذج كانو فإن هذا المستوى يقع في منطقة ما يجب أن يكون (Must Be).

2. مستوى الخدمة المرتكزة على الزبون (Customer-Centered Service): حيث إن الخدمة ترتبط بالخدمات المتجاوزة لما هو أساسي وذلك بالأخذ بالاعتبار ما يقدمه المنافسون. والواقع أن هذا المستوى يرتبط بالدائرة التنافسية التي يتم فيها تحقيق التميز عن المنافسين في هذه السمة أو تلك بناء على تفضيلات الزبون عند المقارنة ما بين البدائل المقدمة في السوق. وفي نموذج كانو فإن هذا المستوى يقع في منطقة المزيد أفضل (More Is Better).

3. خدمة القيمة المضافة (Value Added Service): وهذا هو مستوى الخدمة الذي يجعل الزبون مبتهجا حسب نموذج كانو. وهو المستوى الذي يتعلق بالمعرفة والمعلومات الإضافية المقدمة للزبون حول إمكانات استخدام المنتج بما في ذلك الإستخدامات الجديدة التي تساعد الزبون على إيجاد قيمة إضافية كما أن إضافة خصائص وسمات إضافية للمنتج تتوافق مع توقعات الزبون. ويبين الشكل رقم (4) نموذج كانو الذي يوضح جودة الخدمة وفق تصورات الزبون.



Source: David J.Skyrme(2001): Capitalizing On Knowledge, Butterworth Heinemann, Oxford, p241.

الشكل رقم (4)

نموذج كانو لتصورات الزبون حول جودة الخدمة

ويمكن التعرف على ما يؤثر به توافر وتكامل مقومات الحكومـة الإلكترونيـة (التنظيمية، التشريعية، التقنية، والبشرية) على مقدمي الخدمة من خلال الآتي:

1. تخفيف العبء عن مقدم الخدمة من حيث الجهد والوقت (ياسين، 2004).
2. توفير الخدمات الإلكترونية على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع (متولي، 2004).
3. تزيد من الثقة بين مقدم ومتلقي الخدمة (Closeca, 2009).
4. تقليل الأخطاء في المعاملات والخدمات، والحصول على خدمات ذات جودة عاليـــة نتيجـــة اســـتخدام التكنولوجيـــا والأنظمـــة الحديثـــة (Al-Nagi & Hamdan, 2009)
5. مساعدة المنظمات الخاصة على تخطي حدود الزمن والمكـان الـذي يقيـد التعاملات التجارية (محمد وآخرون، 2003).
6. سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء نتيجة الارتباط والاتصال المباشر بهم.
7. التخفيف من التعقيدات وإجراءات العمل البيروقراطية.

2.2 الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

عنيت الكثير من الدراسات والأبحاث بموضوع الحكومة الإلكترونية وتناولته من جوانبها المختلفة ومن هذه الدراسات الأتي:

في دراسة أجراها (الجعفـري، 2009) بعنـوان "الواقـع الـراهن للحكومـة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية وآفاقها المستقبلية" هدفت الدراسـة إلـى تعـرف جاهزية مشروع الحكومة الإلكترونية القائم في الجمهورية اليمنية وتحديد متطلباتهـا وآفاقها المستقبلية من خلال اختبار فرضيات الدراسة على موظفي الوحدات الإدارية والمعلوماتية ممن يرتبط عملهم بتكنولوجيا المعلومات والاتـصالات فـي الجهـات الحكومية، وتوصلت الدراسة إلى توافر مستوى إيجابي من الجاهزية التقنية للحكومة الإلكترونية في بعض مؤسسات الجمهورية اليمنية، كما يوجد ضعف في التواصـل بين الجهات الحكومية القائمة بمشروع الحكومة الإلكترونية وبين الجهات الحكوميـة

الأخرى وأشارت الدراسة إلى أن الواقع المعلوماتي في اليمن يتسم بالتواضع الأمر الذي ينعكس على جاهزية الحكومة الإلكترونية كما يوجـد ضـعف فـي الـوعي المعلوماتي بين أوساط المجتمع اليمني وعلى المستويات القياديـة والإداريـة فـي الدولة.

ويستعرض (المجالي، 2009) في دراسته الموسومة بـ"أثـر جـودة خـدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على درجه رضا متلقي الخدمة" جودة خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية بأبعادها (الاعتماديـة وقوة الاستجابة والثقة والأمان وتوفير الكلفة المادية وتوفير الوقت وتـوفير الجهـد والشفافية) وأثرها على رضا متلقي الخدمة من أجهزة الخدمـة المدنيـة المركزيـة الأردنية (الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية) التي تقدم الخدمات الإلكترونية للمواطنين ودرجة رضاهم عنها.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المواطن متلقي الخدمة قد شعر بالتحسين على نوعية الخدمات التي تدعم وتسهل المعـاملات والخـدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى الجهود المبذولة من قبل الحكومة بالاشتراك مع القطـاع الخاص في نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع الأردني.

وتناول (الشعبي، 2008) في دراسته الموسومة بـ"معوقات ومقومات نجـاح برنامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي" برنامج الحكومـة الإلكترونيـة فـي المملكة العربية السعودية، حيث هدفت الدراسة إلى تعرف متطلبات ومقومات نجاح الحكومة الإلكترونية وهي (المتطلبات القانونية، والتنظيمية والإدارية و تكنولوجيـا المعلومات والاتصالات، والمتطلبات البشرية) ومعوقات نجـاح برنـامج الحكومـة الإلكترونية. وبينت الدراسة وجود تدني في الانجـازات ذات العلاقـة بموضـوع الحكومة الإلكترونية سواء كان في البنية التحتية أم في العنـصر البـشري أم فـي المواقع الإلكترونية ومحتوياتها.كما أشارت الدراسة إلى أن المملكة العربية السعودية تحتل مواقع متأخرة بين الدول العربية في جاهزيتها للحكومة الإلكترونية تعزى إلى غياب السياسات والاستراتيجيات الداعمة للمشروع بالإضافة إلى العوامل المؤسسية

والعوامل التشريعية والعوامل الاقتصادية وأشادت الدراسة بالمشروع الوطني للتعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر" بحيث يشكل ركيزة أساسية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

وأعد (مرغلاني، 2008) دراسة بعنوان "اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية"حيث تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى تعرف اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية وتحديد العوامل المؤثرة على فاعليتها من خلال التعرف على الجانب التنظيمي لمؤسسة التأمينات الاجتماعية والجهة المشرفة على برنامج الحكومة الإلكترونية. وأشارت الدراسة إلى وجود مؤشر إيجابي يدل على أن تطبيق نظم المعاملات الإلكترونية داخل المؤسسة يسهم وبطريقة فاعلة في تسهيل تبادل المعلومات وسهولة العمليات بين المستويات الإدارية، وأظهرت الدراسة مستوى عال من الأداء الفعال في ظل البيئة الإلكترونية يسهم في تقليل الأخطاء وسرعة الإنجاز وأوصى البحث بأهمية إجراء دراسة حول اتجاهات المستفيدين من خارج المؤسسة نحو خدمات نظام التعاملات الإلكترونية.

وتناول (الهادي، 2006) في دراسته المعنونة بـ"الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري" أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري في الدول وفي جمهورية مصر العربية، حيث أشارت الدراسة إلى المقومات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية، وطرق وخطط التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وبينت نتائج الدراسة إلى ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها و تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، و توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلا من الخدمات الحكومية، لغايات الارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ولسد الفجوة الرقمية.

وقدم (المغربي، 2004) في دراسته الموسومة بـ "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء

دمياط" حيث تناولت الدراسة اتجاهات الأفراد نحـو الإدارة الإلكترونيـة ودراسـة وتحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العـاملين تمثلـت أولا بـالتزام الإدارة العليـا، والتخطيط الاستراتيجي، والتركيز على المتطلبات الفنية، ووضع إستراتيجية متكاملة للتمويل، كما تبين وجود اهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها بجانب تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمـة لنجاح الإدارة الإلكترونية، مما أوجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين بمختلف الأجهزة العاملة بميناء دمياط نحو الاعتماد على أساليب وتقنيات الإدارة الإلكترونية وبينـت الدراسة أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على توفير شـبكة داخليـة فـي المنظمة تربط مختلف الأجهزة مع بعضها، بالإضافة إلى الاهتمام بتحـديث موقـع المنظمة الحكومية على الإنترنت بشكل مستمر.

واستهدفت دراسة أعدها (ياسين، 2004) بعنوان "مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية" تعرف دور القيادة والإدارة العليا في دعم مشروع الحكومة الإلكترونية الأردني، وجاهزية الكوادر البـشرية، وتعـرف على مدى وجود التشريعات والضوابط القانونية، بالإضافة إلـى مـدى جاهزيـة المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية. حيث تكونت عينة الدراسـة مـن (100) موظف من موظفي الدوائر والمؤسسات الحكومية المرتبطـة بمـشروع الحكومـة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. توفر قيادة تنفيذية وعلى مستوى عالٍ من الجاهزية لتنفيذ مشروع الحكومـة الإلكترونية. بالإضافة إلى توافر إستراتيجية وخطط تمويل للمشروع وسياسة للسرية وحماية خصوصية البيانات.
2. يتوفر لدى موظفي القطاع العام جاهزية معنوية وفهم ووعي يـساعد علـى تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما يتوفر نظام للحوافز يشجع الموظفين على إعادة بناء خبراتهم.
3. عدم وجود دراسات وافية حول الاستخدام المتوقع للحكومة الإلكترونية مـن قبل الجهات القائمة على مشروع الحكومة الإلكترونية.

وهدفت دراسة (العتيبي، 2004) بعنوان "معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي" إلى التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (التشريعية، والاجتماعية، والبشرية) في الأردن لمساعدة متخذي القرار والسياسات العامة لبرامج الحكومة الإلكترونية. وتكونت عينة الدراسة من (126) موظفاً من القطاع الحكومي، وخلصت الدراسة إلي وجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي معوقات تشريعية وأخرى تقنية تعزى للمعرفة ببرنامج الحكومة الإلكترونية.

وقدم (العزام، 2001) دراسة تحت عنوان "الحكومة الإلكترونية، إمكانية التطبيق" حيث هدفت الدراسة إلى تعرف الإمكانات والاستعدادات اللازمة في الأجهزة الحكومية الأردنية لتعرف مدى نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بالبنية التحتية، الأجهزة والبرمجيات الضرورية لغايات التطبيق، القوى البشرية المتأهلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوفر القواعد القانونية التي تحكم أعمال الحكومة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة التي اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي من خلال مسح الأدبيات وجمع البيانات والإحصاءات والمعلومات الوطنية و المقابلات مع المعنيين في الدوائر الحكومية التي اختيرت لتطبيق البرنامج إلى الآتي:

1. إن موضوع الحكومة الإلكترونية لا يزال جديد النشأة في الأردن وهو يخطو خطى حثيثة، رغم أن مشروع الحكومة الإلكترونية يلقى الدعم والاهتمام القيادي وهي تمثل مطلباً للإدارات الساعية للكفاءة والفاعلية.

2. وبينت الدراسة أن معظم الدوائر الحكومية ذات جاهزية متفاوتة في مستواها مقارنة مع بعض الدوائر الحكومية الأخرى تعزى إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها والى توافر البنية التحتية والقوى البشرية.

3. وأخيراً أشارت الدراسة إلى عدم وجود قوانين تدعم التعاملات الإلكترونية إضافة إلى عدم وجود اتصال بين الجهة القائمة على مشروع الحكومة الإلكترونية والدوائر الحكومية.

الدراسات الأجنبية

وقـدم كـلّ مـن (Al-Nagi & Hamdan, 2009) دراسـة بعنـوان "Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacle and successes" هدفت الدراسة إلى تعرف تطبيقات الحوسبة وبرنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن، كما تناولت أبرز المشاريع التي قامت بها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمن خطة برنامج الحكومة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن الأردن حقق وبشكل عام نجاحا من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنية التحتية والبشرية والتشريعات وغيرها من الإمكانيات في معظم أجهزة ودوائر الحكومة رغم أن الأردن ما زال يعاني من بعض العقبات تمثلت بوجود الفجوة الرقمية في المجتمع الأردني نظرا إلى نسبة الأمية (القراءة والكتابة) والأمية الحاسوبية، وعدم وجود سياسات ترتبط بتطور التكنولوجيا تشمل كافة المواطنين على اختلاف مستوياتهم.

قدمت (Colesca, 2009) دراسة بعنوان: "Increasing E-Trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي من الممكن أن تؤثر على المواطن بما يخص الثقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في بعض المؤسسات الرومانية، وتوضيح ميول المواطنين نحو التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية. وخلصت نتائج الدراسة التي تم اختبارها على (793) مواطن في المناطق الرومانية إلى توجه أرائهم نحو ضرورة رفع كفاءة الخدمات التقنية والمؤسسية المقدمة للمواطنين، وتقديم الخدمات التي تلامس حاجة المواطنين ضمن قدراتهم، كما بينت وجود ميل من قبل المواطنين نحو المشاركة في صنع القرار.

وأجرى (Verdegem & Verley, 2009) دراسة تحت عنوان "User-Centered E-Government In Practice ,A comprehensive Model For Measuring User Satisfaction"، هدفت الدراسة إلى تعرف دور التقنيات ووسائل الاتصالات للتمكن من تقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين معها بصورة أكثر كفاءة ضمن معايير محددة، وتبحث الدراسة في اثر الخدمات الحكومية على المستفيدين منها من خلال نموذج نظري تم اختبار بياناته على خمسة مواقع حكومية

في دولة بلجيكا، وقدمت الدراسة إطاراً عامـاً لقيـاس الرضـا علـى الخـدمات الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى حصر المؤشرات التي كان لها الأثر الأكبر إلى تسعة مؤشرات وهي (البنية التحتية، وتوفر الخدمة، والوعي، والتقنية، وأخلاقيـات الزبون، والأمن، والمحتوى وقابلية الاستخدام) وبينت الدراسة أهمية توفر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة تتمثل من خلال موقع الحكومة الإلكترونية بحيث يسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها.

وأجرى كلّ من (E.Koh, et, al, 2008) دراسة بعنـوان "Measuring E-government Readiness"، وتهدف الدراسة إلـى تقيـيم الاسـتعداد للحكومـة الإلكترونية في جنوب مقاطعة تكساس في الولايات المتحدة الأمريكية مـن خـلال استبانه موزعه على عينة بلغت (1104) موظف لتعرف على الخدمات الإلكترونية التكاملية المقدمة من الحكومة الإلكترونية، حيث أشارت نتـائج الدراسـة إلـى أن الحكومة قطعت شوطا كبيرا في مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال تنفيذ بعض التطبيقات.

وفي دراسة ميدانية أعدها كلّ من (Al-zoubi & Belwal ،2008) بعنـوان "Afield Study Of People's Perception Of E-governance Awareness ,Corruption and Trust"، هدفت هذه الدراسة إلى تقيـيم جهـود الأردن تجاه الحكومة الإلكترونية ونظرة الجمهور حولها، وحول الفساد والثقة. مـن خلال مسح لآراء (412) مستجيباً في ثلاث مدن أردنية رئيسية، وشمل على إجابات أساتذة الجامعات ومجموعة من المتعلمين. وأشارت النتائج إلى أن مسيرة الحكومـة الإلكترونية جدير بالثناء في دول الشرق الأوسط، إلا أن الحكومة الإلكترونية تواجه مشاكل تتمثل في الفجوة الرقمية، والفساد والديمقراطية، وضعف تسويق المساهمين وقلة تبني المواطن للتقنية. كما أن الفئة المتعلمة تدرك أهمية الحكومة الإلكترونيـة على عكس نقيضتها.

ويشير (Evans & Yen, 2006) في دراستيهما المعنونة "E-government: Evolving Relation Ship Of Citizens And Government Domestic And International Development "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف

التطبيقات المستجدة في الحكومة الإلكترونية في كل من الولايات المتحدة والمجتمع الدولي. وأشارت نتائج الدراسة إلى بعد المقاومة لا سيما من قبل المـواطن الـذي يواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية. وبينت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية كان لهـا تأثير من خلال عدة جوانب أبرزها كان على الصعيد المالي والثقافي، وشكلت تدفق حر للمعلومات كما أنها زادت من رصـيد المعرفـة، وزادت الفـرص، ووطـدت العلاقات بين الحكومة والمواطنين.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة في أنها أولا تتناول مـدى توافر مقومات الحكومة لالكترونية (التنظيمية، والتشريعية، والتقنية والبشرية) فـي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كمقياس لجاهزيتها، ثم تتناول أثـر تـوافر مقومات الحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة. وهي من الدراسات القليلة في هذه المنطقة، إذ تركز معظم الدراسات السابقة على دراسة مدى تطبيـق الحكومـة الإلكترونية وعلى أثر الحكومة الإلكترونية في رضا متلقي الخدمة.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

1.3 أسلوب جمع البيانات:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتعرف مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وأثر هذه المقومات في رضا مقدمي الخدمة من وجهة نظر موظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وذلك من خلال الاستعانة بالمصادر ذات العلاقة ومسح للأدبيات والدوريات العربية والأجنبية والمواقع الإلكترونية، وقد تم الحصول على الموافقات المطلوبة من الجهات الرسمية لمجتمع الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة وعينته:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في خمس مديريات تقدم الخدمات الإلكترونية الحكومية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وبلغ عدد المبحوثين (501) مبحوثاً، موزعين على كافة المديريات الخمس. وتم توزيع الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة، وتم استعادة (476) استبانة أي ما نسبته (95%) من حجم مجتمع الدراسة، واستبعدت (11) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (465) استبانة، مشكلة بذلك (92.8%) من مجتمع الدراسة الكلي وهي نسبة صالحة لأغراض البحث العلمي، والجدول رقم (4) يبين توزيع مجتمع الدراسة.

جدول رقم (4)

المديريات التي تقدم الخدمات الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وعدد موظفيها

الرقم	المديرية	عدد الموظفين
1	مديرية الاستثمار	35
2	مديرية الإيرادات والضرائب	45
3	مديرية الجمارك	308
4	مديرية التخزين والخدمات اللوجستية	97
5	مديرية الرقابة الصحية	16
	المجموع	**501**

المصدر: سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، www.aqabazone.jo

3.3 خصائص مجتمع الدراسة:

للتعرف على خصائص مجتمع الدراسة، يبين الجدول رقم (5) الأعداد والنسب المئوية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد شملت المتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي.

جدول رقم (5)

وصف خصائص مجتمع الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	363	%78.1
	أنثى	102	%21.9
العمر	30 سنة فأقل	192	%41.3
	31-40 سنة	227	%48.8
	41-50 سنة	27	%5.8
	51 سنة فأكثر	19	%4.1
المؤهل التعليمي	دبلوم متوسط فأقل	79	%17.0
	بكالوريوس	365	%78.5
	دراسات عليا	21	%4.5
المسمى الوظيفي	مدير	8	%1.7
	نائب / مساعد مدير عام	13	%2.8
	رئيس وحدة	34	%7.3
	موظف	410	%88.2
سنوات الخبرة	5سنوات فأقل	197	%42.4
	6-10 سنوات	198	%42.6
	11-15 سنة	53	%11.4
	16 سنة فأكثر	17	%3.7

بالنظر إلى الجدول رقم (5) يلاحظ أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة كـانوا مـن الذكور، حيث شكلت نسبتهم (78.1%) في حين بلغت نسبة الإناث (21.9%) مـن مجموع أفراد عينة الدراسة.

وبالنسبة لمتغير العمر فإن غالبية المبحوثين كانوا من الفئة العمريـة (31-40 سنة) بنسبة (48.8%)، في حين بلغت نسبة المبحوثين والذين تقع أعمارهم (51 سنة فأكثر) بنسبة (4.1%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وبالنسبة لمتغير المؤهل التعليمي للمبحوثين فقد وجد أن (78.5%) هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى بكالوريوس، كما وجد أن (17%) هم مـن حملـة دبلـوم

متوسط، وأما حملة الدراسات العليا فجاءت نسبتهم (4.5%).

وبالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي للمبحوثين فقد وجد أن (88.2%) يعملون بوظيفة موظف، وأن (7.3%) يعملون بوظيفة رئيس وحدة، وأن (2.8%) يعملون بوظيفة نائب / مساعد مدير عام، في حين أن (1.7%) يعملون بوظيفة مدير عام.

أما ما يتعلق بمتغير مدة الخدمة فإن معظم المبحوثين كانوا من ذوي فئة الخدمة (6-10 سنوات) بنسبة (42.6%) بينما كان أقل المبحوثين من ذوي فئة الخدمة (16 سنة فأكثر) وبلغت نسبتهم (3.7%).

4.3 أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري المتعلق بتوافر مقومات الحكومة الإلكترونية ورضا مقدمي الخدمة، إضافة إلى الاطلاع على عدد من الاستبانات المستخدمة في الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرها على رضا مقدمي الخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. وروعي عند تطوير الاستبانة أن تكون متكيفة مع البيئة المبحوثة، وتشتمل أداة الدراسة على ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: وخصص لجمع البيانات الشخصية والوظيفية عن الموظفين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وتشتمل على (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والعمر، والخبرة، والمستوى الوظيفي).

أما الجزء الثاني: ويتضمن فقرات تهدف إلى تحديد أبعاد توافر مقومات الحكومة الإلكترونية حيث تم الاسترشاد في بناء هذه الفقرات بدراسة كل من (الشعبي، 2008) و(ياسين، 2004) وهذه الأبعاد هي: المقوم التنظيمي وتمثله الأسئلة (1-5)، المقوم التقني وتمثله الأسئلة (6-10)، المقوم التشريعي (11-15)، المقوم البشري (16-20).

أما الجزء الثالث: فخصص لتحديد الرضا عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وتم تطوير هذه الأبعاد

بالرجوع إلى الاستبانات التي صممها كل مـن (Verdegem & Verley, 2009) وهذه الأبعاد هي (الرضا عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وتمثله الأسئلة (21-30). وقد تم استخدام مقياس (ليكرت) الخماسي ابتداء (1-5) مستويات، حيث تعطى درجة (5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) موافق إلى حد ما، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة).

5.3 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على (5) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، للتحقق من مدى صدق فقراتها، وقد تم الأخذ بآرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وفضلاً عن ذلك، فقد جرى عرض الاستبانة على عينة اختبارية قوامها (25) موظفاً من داخل مجتمع الدراسة، بغرض التعرف على درجة استجابة المبحوثين للاستبانة، وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، ما يؤكد على صدق الأداة.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

جرى التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) وذلك بتوزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (25) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، وبفارق أسبوعين بين مرتي التطبيق، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بعد من أبعاد الدراسة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (6) الآتي:

جدول رقم (6)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بعد من أبعاد الدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	تسلسل الفقرات	معامل الثبات Test-Retest	Alpha
1	المقوم التنظيمي	5-1	0.89	0.88
2	المقوم التقني	10-6	0.87	0.89
3	المقوم التشريعي	15-11	0.86	0.84
4	المقوم البشري	20-16	0.88	0.87
4-1	مقومات الحكومة الإلكترونية	20-1	0.88	0.87
1	رضا مقدم الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية	30-21	0.88	0.87

7.3 الأساليب الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.16.1).

1. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية، والإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً.
2. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وأبعاده.
3. اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.
4. تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.
5. تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الديموغرافية على تصورات المبحوثين إزاء المتغيرات المستقلة والتابعة وأبعادها.
6. اختبار معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة، حيث احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها النسبية استناداً لقيمة المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

المتوسط الحسابي	**المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي**
3.5 فما فوق	مرتفع
3.49 – 2.5	متوسط
1- 2.49	منخفض

وبالاعتماد على هذا المعيار فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى تقدير أفراد مجتمع الدراسة مرتفعـاً، أمـا إذا كانـت قيمـة المتوسط الحسابي (2.5-3.49) فإن المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي متوسـطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي (2.49) فما دون فإن المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي منخفضاً.

الإجابة عن السؤال الأول: ما مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية (التنظيمية، والتشريعية، والتقنية والبشرية) في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة؟

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

تسلسل الفقرات	مقومات الحكومة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1-5	المقوم التنظيمي	3.60	0.56	2	مرتفع
6-10	المقوم التقني	3.93	0.54	1	مرتفع
11-15	المقوم التشريعي	3.58	0.59	3	مرتفع
16-20	المقوم البشري	3.32	0.68	4	متوسط
1-20	المتوسط الكلي	3.61	0.53	-	مرتفع

يبين الجدول رقم (7) أن المتوسطات لمدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية، جاءت بدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الكلّي (3.61) وانحراف معياري (0.53)، وقد احتّل بعد المقوم التقني المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.93)، يلي ذلك بعد المقوم التنظيمي، بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وجاء في المرتبة الثالثة بعد المقوم التشريعي، بمتوسط حسابي بلغ (3.58)، في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد المقوم البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.22). وقد يعود السبب في ذلك إلى أهمية التركيز على مقومات الحكومة الإلكترونية من خلال بناء هياكل تنظيمية مرنة، وتخفيف القيود البيروقراطية وتخفيف حدة الالتزام الحرفي بنص الأنظمة والتعليمات والالتزام بتثقيف وتعليم العاملين في جميع المستويات الإدارية، ورصد الإمكانيات المادية والطاقات البشرية اللازمة لذلك.

وفيما يلي عرض تفصيلي لمدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وهي كما يلي:

أ. المقوم التنظيمي:

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد مجتمع الدراسة على فقرات متغير المقوم التنظيمي، والجدول رقم (8) يبين ذلك.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين عن فقرات متغير المقوم التنظيمي كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى
1	يندرج مشروع الحكومة الإلكترونية ضمن استراتيجيات مؤسستي.	4.08	0.79	1	مرتفع
2	تلتزم الإدارة العليا في مؤسستي بخطة الحكومة الإلكترونية وتشجع عليها.	3.70	0.93	2	مرتفع
3	تتسم القرارات الصادرة في المؤسسة التي اعمل بها بالشفافية والموضوعية.	3.05	0.90	5	متوسط
4	يوجد وحدة للحكومة الإلكترونية في المؤسسة تُعنى بتطوير وتنمية المؤسسة.	3.69	0.91	3	مرتفع
5	يتناسب هيكل المؤسسة مع أنشطة الحكومة الإلكترونية وإجراءاتها.	3.51	0.85	4	مرتفع
5-1	المقوم التنظيمي	3.60	0.56	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (8) أن المتوسط العام لتصورات المبحوثين لمتغير المقوم التنظيمي كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.60) وانحراف معياري (0.56)، وقد احتلّت الفقرة رقم (1) (يندرج مشروع الحكومة الإلكترونية ضمن استراتيجيات مؤسستي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.08)، في حين جاءت الفقرة رقم (3) (تتسم القرارات الصادرة في المؤسسة التي اعمل بها بالشفافية والموضوعية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.05).

وتُفسر هذه النتيجة إلى امتلاك سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة رؤية واضحة للتخطيط المستقبلي لمقومات الحكومة الإلكترونية وفقاً لاحتياجاتها، وأن سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة حققت النجاح المتوقع في خلق وسائل اتصال كفؤة ومرنة بين الموظفين فيها، وعلى مختلف المستويات الإدارية.

ب. المقوم التقني:

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين عن فقرات متغير المقوم التقني كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى
6	يوجد موقع رسمي للمؤسسة على شبكة الانترنت يحتوي على معلومات عن المؤسسة وتشريعاتها.	4.46	0.71	1	مرتفع
7	يوفر موقع المؤسسة الالكتروني الخدمات الإلكترونية ووصفا لإجراءاتها	3.93	0.86	3	مرتفع
8	يوفر الموقع ميزة الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية الأخرى، ويربط المستخدم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها	3.22	1.03	5	متوسط
9	تتوفر البنية التحتية من أجهزة الحاسب والطابعات والالكترونيات المختلفة في مؤسستي.	4.22	0.79	2	مرتفع
10	تحتفظ المؤسسة بوثائقها وبياناتها الكترونيا.	3.81	0.85	4	مرتفع
6-10	المقوم التقني	3.93	0.54	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (9) أن المتوسط العام لتصورات المبحوثين لمتغير المقوم التقني كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.93) وانحراف معياري (0.54)، وقد احتلّت الفقرة رقم (6) (يوجد موقع رسمي للمؤسسة على شبكة الانترنت يحتوي على معلومات عن المؤسسة وتشريعاتها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.46)، في حين جاءت الفقرة رقم (8) (يوفر الموقع ميزة الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية الأخرى، ويربط المستخدم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.22) وانحراف معياري (1.03). ويعود السبب في ذلك إلى أهمية البعد التقني وأهمية توفر الأجهزة الحديثة الملائمة لتقديم الخدمات ذات الجودة العالية، وهذا بدوره يعمل على تلبية احتياجات أطراف الحكومة الإلكترونية من المعلومات التي تؤثر على إنجاز المهام والوظائف، وبالتالي تحسين الأداء.

ج. المقوم التشريعي:

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين عن فقرات متغير المقوم التشريعي كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
11	تتوفر التشريعات والضوابط القانونية للمعاملات الإلكترونية وأنشطة الحكومة الإلكترونية المختلفة في المؤسسة.	3.48	1.04	4	متوسط
12	يعرض الموقع الرسمي للمؤسسة التشريعات واللوائح القانونية ويوضح العبارات الخاصة بها.	3.86	0.83	1	مرتفع
13	يتم متابعة المستجدات في التشريعات والقوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية وأنشطتها من قبل مؤسستي.	3.54	0.96	3	مرتفع
14	يتم الالتزام بالمستجدات في التشريعات والقوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية وأنشطتها من قبل مؤسستي.	3.56	0.94	2	مرتفع
15	يعمم على أطراف المؤسسة (الإدارة، الموظفين، متلقي الخدمة) المستجدات والإضافات القانونية على التشريعات واللوائح الخاصة بأنشطة الحكومة الإلكترونية.	3.43	1.00	5	متوسط
15-11	المقوم التشريعي	3.58	0.59	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (10) أن المتوسط العام لتصورات المبحوثين لمتغير المقوم التشريعي كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.59)، وقد احتلّت الفقرة رقم (12) (يعرض الموقع الرسمي للمؤسسة التشريعات واللوائح القانونية ويوضح العبارات الخاصة بها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.86)، في حين جاءت الفقرة رقم (15) (يعمم على أطراف المؤسسة (الإدارة، الموظفين، متلقي الخدمة) المستجدات والإضافات القانونية على التشريعات واللوائح الخاصة بأنشطة الحكومة الإلكترونية) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا

البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.43) وانحراف معيـاري (1.00). ويفـسر ذلـك أن وضوح التشريعات في كافة مجالات العمل يسهم في تعزيـز مقومـات الحكومـة الإلكترونية، فعندما تكون التشريعات واضحة فإنها تعمل على دفع وتوجيـه سـلوك الأفراد لأداء النشاط المطلوب، لتحقيق أهداف منطقة العقبة بكفاءة واقتدار، وتحديث القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها، والتخلي عن الروتين واللامركزية فـي التعامل.

د. المقوم البشري:

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين عن فقرات متغير المقوم البشري كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
16	تتوفر في مؤسستي المـوارد البـشرية المؤهلـة علميـا بتخصصات ومهارات وكفاءات عالية.	3.48	1.01	2	متوسط
17	يتم توصيف الوظائف في مؤسستي ضمن ما تتطلبه أنشطة الحكومة الإلكترونية.	3.10	0.99	4	متوسط
18	يتوافر لدى الموظفين في مؤسستي فهم واضح حول أنشطة الحكومة الإلكترونية ويلتزمون به.	3.08	1.01	5	متوسط
19	يلتزم كل موظف بمهامه والمسؤوليات الموكلة إليه.	3.50	0.84	1	مرتفع
20	توفر مؤسستي برامج تدريبية تُعنى برفع كفاءة موظفيها.	3.45	0.91	3	متوسط
16-20	المقوم البشري	3.32	0.68	-	متوسط

يظهر من الجدول رقم (11) أن المتوسط العام لتصورات المبحـوثين لمتغيـر المقوم البشري كبعد من أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبـة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.32) وانحراف معياري (0.68)، وقد احتلّت الفقـرة رقـم (19) (يلتـزم كـل موظـف بمهامـه والمسؤوليات الموكلة إليه) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، فـي حـين جاءت الفقرة رقم (18) (يتوافر لدى الموظفين في مؤسستي فهم واضح حول أنشطة الحكومة الإلكترونية ويلتزمون به) في المرتبة الأخيرة بـين فقـرات هـذا البعـد، بمتوسط حسابي بلغ (3.08) وانحراف معياري (1.01). وتُشير هذه النتيجـة إلـى أهمية التركيز على البعد البشري في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية وضـرورة أن

تستند إلى قاعدة بيانات شاملة عن الموارد البشرية، مما يجعلها أكثر كفاءة في رفـد متخذ القرار في منطقة العقبة بالمعلومات التي يحتاجها لرسـم الـسياسات ووضـع الاستراتيجيات اللازمة لمتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مدى رضا المبحوثين عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة؟

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين عن فقرات متغير الرضا عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
21	تتوفر الخدمة لمتلقيها في الزمن المحدد وتوفر الوقت عليه وعلى مقدمها.	3.54	0.93	9	مرتفع
22	تمتاز إجراءات المعـاملات الإلكترونيـة بأنهـا سـهلة وواضحة.	3.66	0.94	6	مرتفع
23	تتناسب إجراءات العمل مع فهم مقدمي الخدمة وقدراتهم.	3.53	0.83	10	مرتفع
24	توفر تشريعات وقوانين لأنشطة الحكومة الإلكترونية يزيد من الثقة المتبادلة بين المنظمة ومقدم الخدمة.	3.79	0.87	3	مرتفع
25	يقلل تقديم الخدمات الإلكترونية من الإجراءات الروتينية.	4.00	0.81	1	مرتفع
26	تمتاز إجراءات المعاملات الإلكترونية في المؤسسة بأنهـا سريعة ودقيقة.	3.80	0.86	2	مرتفع
27	يوطد برنامج الحكومة الإلكترونية العلاقـة بـين متلقـي الخدمة والعاملين والمسؤولين ويقلل من قنوات الاتـصال بينهم.	3.72	0.90	4	مرتفع
28	يبدي مقدمو الخدمة الرغبة في التفاعـل مـع الخـدمات الإلكترونية المقدمة في المؤسسة.	3.68	0.83	5	مرتفع
29	يشجع مقدمو الخدمة وجود برنامج الحكومة الإلكترونية في المؤسسة.	3.62	0.90	7	مرتفع
30	يشجع مقدمو الخدمة التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية المؤسسة.	3.55	0.91	8	مرتفع
21-30	المتوسط الكلي	3.69	0.57	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لتصورات المبحـوثين لمتغيـر الرضا عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية فـي سـلطة منطقـة العقبـة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف

معياري (0.57)، وقد احتلّت الفقرة رقم (25) (يقلل تقديم الخدمات الإلكترونية من الإجراءات الروتينية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، في حين جاءت الفقرة رقم (23) (تتناسب إجراءات العمل مع فهم مقدمي الخدمة وقدراتهم) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وانحراف معياري (0.83).

ويعكس هذا إدراك العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في أن الخدمات التي تقدمها هي خدمات أساسيه وذات صبغه حيويه، هذا فضلا عن أن تدني مستوى الخدمات فيها يمس بحياة المواطنين ويولد ضغطا عليها، كما يعكس حقيقة أن العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة هم من ذوي الكفاءة على كسب ثقة العملاء، وهم قادرون على برمجة أعمالهم بالطريقة التي تفي باحتياجاتهم.

وتمتلك هذه المؤسسات جاهزية عاليه للتعامل مع المواطنين وترعى اهتماماتهم، كما تعكس هذه النتيجة الاهتمام من قبل سلطة منطقة العقبة الاقتصادية على نوعية الخدمة المقدمة للمستهلكين كونها تقدم خدمة تشكل عصب الحياة الاجتماعية، والاقتصادي في المجتمع الأردني. كما تفسر هذه النتيجة إلى أن توفر معدات وأجهزة تقنية حديثة وتوفر برمجيات حديثة، ومرافق مادية وتسهيلات ملائمة. وأن العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة يبدون على درجة عالية من حسن المظهر، ويتلاءم المظهر العام لسلطة منطقة العقبة مع طبيعة الخدمات المقدمة للعملاء، وتخضع المعدات المستخدمة فيها لصيانة دورية.

2.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمقومات الحكومة الإلكترونية (المقوم التنظيمي، والمقوم التقني، والمقوم التشريعي، المقوم البشري) في رضا مقدمي الخدمة.

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار

وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عـالٍ بـين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity" قامت الباحثة بإجراء معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor- VIF"، واختبار التباين المسموح بـه "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة، ويشير الجدول رقم (13) إلى أنه إذا كان معامـل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل مـن (0.05) فإنه يمكن القول أن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مـستقلة أخـرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتمـاد علـى هـذه القاعدة لاختبار الارتباط الخطـي المتعـدد "Multicollinearity" بـين المتغيـرات المستقلة. وكما يشير الجدول رقم (15) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمـة معامل تضخم التباين(VIF) والتباين المسموح " Tolerance" لكل متغير، نلحـظ أن قيمة (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من(10) وتتـراوح (1.851-2.178) كمـا نلحظ أن قيمة التباين المسموح "Tolerance" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.459- 0.540) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلـق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

جدول (13)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
المقوم التنظيمي	0.459	2.178	0.370
المقوم التقني	0.536	1.866	0.210
المقوم التشريعي	0.540	1.851	0.266
المقوم البشري	0.530	1.886	0.249

ومن أجل التحقيق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول رقم (13) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيس الأولى

المصدر	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار			80.916	20.229		
الخطأ	(4 ، 460)	0.533	70.780	0.154	*116.64	0.000
الكلي			151.695			

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (14) صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) ودرجات حرية (4، 460)، حيث أن أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية تفسر (53.3%) من التباين في (رضا مقدمي الخدمة)، وهذا يؤكد دور وأثر أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية في تفسير رضا مقدمي الخدمة. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

جدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر مقومات الحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
المقوم التنظيمي	0.236	0.033	0.305	*7.042	0.000
المقوم التقني	0.215	0.037	0.255	*5.818	0.000
المقوم التشريعي	0.084	0.039	0.102	*2.172	0.030
المقوم البشري	0.215	0.042	0.224	*5.142	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التنظيمي للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن متغير المقوم التنظيمي للحكومة الإلكترونية له تأثير في رضا مقدمي

الخدمة، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (7.042)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التنظيمي للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التقني للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن متغير المقوم التقني للحكومة الإلكترونية له تأثير في رضا مقدمي الخدمة، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (5.818)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التقني للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التشريعي للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن متغير المقوم التشريعي للحكومة الإلكترونية له تأثير في رضا مقدمي الخدمة، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.172)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم التشريعي للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم البشري للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن متغير المقوم البشري للحكومة الإلكترونية له تأثير في رضا مقدمي الخدمة، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (5.142)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمقوم البشري للحكومة الإلكترونية في رضا مقدمي الخدمة.

ولبيان ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر مقومات الحكومة الإلكترونية (المقوم التنظيمي، والمقوم التقني، والمقوم التشريعي، والمقوم البشري) في رضا مقدمي الخدمة، والجدول رقم (16) يوضح نتائج ذلك.

جدول رقم (16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ برضا مقدمي الخدمة من خلال متغيرات مقومات الحكومة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
المقوم التنظيمي	0.403	*7.382	0.000
المقوم التقني	0.479	*6.949	0.000
المقوم البشري	0.529	*6.947	0.000
المقوم التشريعي	0.533	*2.426	0.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (16) إلى أن بعد (المقوم التنظيمي) قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (40.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير المقوم التقني وفسر مع متغير المقوم التنظيمي (47.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير المقوم البشري حيث فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (52.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير المقوم التشريعي حيث فسر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (53.3%) من التباين في رضا مقدمي الخدمة.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، الخبرة).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لتصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تعزى للمتغيرات الديموغرافية للموظفين في سلطة منطقة العقبة (العمر، النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، الخبرة) وتطبيق اختبار شفيه (Scheffe Test) لاستخراج المقارنات البعدية في حالة وجود الفروق:

جدول رقم (17)

تحليل التباين لتصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، الخبرة)

المتغير الشخصي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 461)	6.812 169.718	2.271 0.368	*6.168	0.000
المؤهل التعليمي	بين المجموعات داخل المجموعات	(2، 462)	5.074 171.457	2.537 0.371	*6.835	0.001
المسمى الوظيفي	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 461)	4.242 172.288	1.414 374.	*3.784	0.011
الخبرة الوظيفية	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 461)	9.141 167.389	3.047 0.363	*8.392	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

أولاً: الفروقات في رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعاً لمتغير العمر.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (17) أنه توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في تصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها حيث وجدت أن ($F=6.168$) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) وهذه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول رقم (18) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (30 سنة فأقل) (3.63)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فـأكثر) فقـد بلـغ (4.25) ولـصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (31-40 سنة) ومتوسط الفئة الرابعـة (51 سـنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الثانية (31-40 سنة)(3.69)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ (4.25) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (41-50 سنة) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة (41-50 سنة) (3.71)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ (4.25) ولـصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). ويمكن تفسير تلك النتيجة أنه كلمـا زاد عمر الموظف زادت تبعاً لذلك خبراته وأصبح أكثر علماً ودارية بحيثيات العمـل، الأمر الذي يؤهله للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية ويكـون أكثـر عطـاء وتوظيفاً لها.

جدول رقم (18)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لرضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-50 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.63	-	-	-	*0.62
31-40 سنة	3.69	-	-	-	*0.56
41-50 سنة	3.71	-	-	-	*0.54
51 سنة فأكثر	4.25	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.05)

ثانياً: الفروقات في رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعـاً لمتغير المؤهل التعليمي

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقـم (18) للفروقـات فـي تـصورات

المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها، تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل التعليمـي فـي تصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخـدماتها، حيث وجدت أن (F=6.835) ومستوى الدلالة (α=0.001) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول رقم (19) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحـوثين ذوي المؤهـل التعليمـي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الثانية (دبلوم متوسط) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة (دراسات عليا) (4.15)، أما متوسط الفئة الأولى (دبلوم متوسط فأقـل) فقـد بلـغ (3.60) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي الدراسـات العليـا، وأن هنالـك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (الدراسـات العليا) ومتوسط الفئة الثانية (بكالوريوس) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثـة (دراسـات عليا)(4.15)، أما متوسط الفئة الثانية (بكـالوريوس) فقـد بلـغ (3.68) ولـصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي دراسات عليا. وما يفسر هذه النتيجة أنه كلمـا زاد مؤهل الفرد العلمي أصبح أكثر دراية وإدراكاً لتفاصيل العمل ومتطلبـات تحقيـق الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم(19)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية **بين المتوسطات الحسابية لرضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الالكترونية وخدماتها حسب متغير المؤهل العلمي**

فئات المؤهل التعليمي	المتوسط الحسابي	دبلوم متوسط فأقل	بكالوريوس	دراسات عليا
دبلوم متوسط فأقل	3.60	-	-	*0.55
بكالوريوس	3.68	-	-	*0.47
دراسات عليا	4.15	-	-	-

- ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.05)

ثالثاً: الفروقات في رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخـدماتها تبعـاً لمتغير المستوى الوظيفي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقـم (19) للفروقـات فـي تـصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي في تصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخـدماتها، حيث وجدت أن (F=3.784) ومستوى الدلالة (α=0.011) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجـدول رقـم (20) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحـوثين ذوي المـستوى الوظيفي (مدير) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (موظف) حيـث بلـغ متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (موظف)(3.65)، أما متوسط المبحـوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير) فقد بلغ (4.03) ولصالح المبحوثين ذوي المـستوى الوظيفي(مدير). وما يفسر هذه النتيجة انه كلما ارتقى المستوى الـوظيفي للعـاملين أصبحوا أكثر علما بسياسات وإجراءات واستراتيجيات ومتطلبات تحقيق الحكومـة الإلكترونية التي تعنى بالالتزام بمعاييرها وبالمنافع التي يحققها التعامل معها.

جدول رقم (20)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لرضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها حسب متغير المستوى الوظيفي

فئات المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	نائب / مساعد مدير	رئيس وحدة	موظف
مدير	4.03	-	-	-	-
نائب / مساعد مدير	3.96	-	-	-	-
رئيس وحدة	3.82	-	-	-	-
موظف	3.65	*0.38	-	-	-

- ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.05)

رابعاً: الفروقات في رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعـاً لمتغير الخبرة:

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقـم (20) للفروقـات فـي تـصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها، تبعاً لمتغير الخبرة، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في تصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخـدماتها، حيـث وجـدت أن (F=8.392) ومستوى الدلالة (α=0.000) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عنـد مستوى دلالة (α≤0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجـدول رقـم (21) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (5سنوات فأقل) وذوي سـنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبـرة (16 سـنة فـأكثر)، وأن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (6-10 سنوات) وذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبـرة (16 سـنة فـأكثر). وأن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (5سنوات فأقل) وذوي سـنوات الخبرة (11-15 سنة) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة)، وأن هنالـك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (6-10 سنوات) وذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة). وما يفـسر هـذه النتيجة انه كلما زادت خبرات العاملين أصبحوا أكثر تمرسا في العمل، وأكثـر اهتمامـا بمعايير ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي ترفع من سوية وجودة خدماتهم.

جدول رقم (21)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لرضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها حسب متغير الخبرة

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5 سنوات فأقل	3.62	-	-	0.34*	0.45*
6-10 سنوات	3.64	-	-	0.32*	0.43*
11-15 سنة	3.96	-	-	-	-
16 سنة فأكثر	4.07	-	-	-	-

- ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.05)

خامساً: الفروقات في رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعاً لمتغير تبعاً للنوع الاجتماعي:

تشير النتائج في الجدول رقم (21) إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخـدماتها تبعاً (النوع الاجتماعي) وذلك بسبب انخفاض قيمة (t)المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=0.699) ومستوى الدلالة (α=0.504) وهذه النتيجة غير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية، والتي تـنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية في تصورات العاملين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعاً النوع الاجتماعي.

جدول رقم (22)

نتائج تحليل اختبار (t) لتصورات المبحوثين لرضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخدماتها تبعاً لمتغير (النوع الاجتماعي).

المتغير	فئات المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة
النـــــوع الاجتماعي	ذكر	363	3.68	0.63	0.699*	0.504
	أنثى	102	3.72	0.59		

* غير دالة إحصائياً على مستوى (α≤0.05)

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية تعـزى إلـى المتغيرات الشخصية (العمر، النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، الخبرة).

جدول رقم (23)

تحليل التباين لتصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، الخبرة)

المتغير الشخصي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 461)	4.929 139.110	1.643 0.302	*5.444	0.001
المؤهل التعليمي	بين المجموعات داخل المجموعات	(2، 462)	3.341 140.698	1.670 0.305	*5.485	0.004
المسمى الوظيفي	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 461)	4.264 139.775	1.421 0.303	*4.688	0.003
الخبرة الوظيفية	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 461)	6.249 137.790	2.083 0.299	*6.968	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

أولاً: الفروقات في مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير العمر.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (23) أنه توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونيـة، حيث وجدت أن ($F=5.444$) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.001$) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول رقم (24) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار (30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سـنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمـار (31-40 سنة) ومتوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) ولـصالح المبحـوثين ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر). وأن هنالك مـصادر فـروق بـين متوسـطات إجابـات المبحوثين ذوي الأعمار(41-50 سنة) ومتوسط الفئة الرابعـة (51 سـنة فـأكثر) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). وما يفسر تلك النتيجة أنه كلمـا زاد عمر الفرد يصبح أكثر علماً بحيثيات العمل، فتزداد ثقته واعتماده علـى نفـسه

ويزداد معرفته بمقومات الحكومة الإلكترونية.

جدول رقم (24)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-50 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.54	-	-	-	*0.56
31-40 سنة	3.58	-	-	-	*0.52
41-50 سنة	3.61	-	-	-	*0.49
51 سنة فأكثر	4.10	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

ثانياً: الفروقات في مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (24) للفروقات في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية، تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المؤهل التعليمي في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية، حيث وجدت أن ($F=5.485$) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.004$) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول رقم (25) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الثانية (دبلوم متوسط فأقل) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي دراسات العليا، وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الثانية (بكالوريوس) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي دراسات عليا. ويفسر تلك النتيجة أنه كلما زاد مؤهل الموظف تزداد تبعاً لذلك خبراته ويصبح أكثر علماً ودارية بحيثيات العمل ويكون أكثر إدراكاً لتفاصيل العمل ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية.

جدول رقم (25)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقومات الحكومة الإلكترونية حسب متغير المؤهل التعليمي

فئات المؤهل التعليمي	المتوسط الحسابي	دبلوم متوسط فأقل	بكالوريوس	دراسات عليا
دبلوم متوسط فأقل	3.55	-	-	*0.44
بكالوريوس	3.61	-	-	*0.38
دراسات عليا	3.99	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.05)

ثالثاً: الفروقات في مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (25) للفروقات في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية، حيث وجدت أن (F=4.688) ومستوى الدلالة (α =0.003) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير. ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(26) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (موظف) ولصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (رئيس وحدة) ولصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير) ومما يفسر هذه النتيجة أنه كلما ارتقى المستوى الوظيفي للعاملين أصبحوا أكثر علماً بسياسات وإجراءات واستراتيجيات ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي تعنى بالالتزام بمعاييرها وبالمنافع التي تتحقق التعامل معها.

جدول رقم (26)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقومات الحكومة الإلكترونية حسب متغير المستوى الوظيفي

فئات المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير	نائب / مساعد مدير	رئيس وحدة	موظف
مدير	4.21	-	-	-	-
نائب / مساعد مدير	3.72	-	-	-	-
رئيس وحدة	3.59	*0.62	-	-	-
موظف	3.52	*0.69	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

رابعاً: الفروقات في مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير الخبرة:

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم (27) للفروقات في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية، تبعاً لمتغير الخبرة، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية، حيث وجدت أن ($F=6.968$) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.000$) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول رقم (27) أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (5سنوات فأقل) وذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر)، وأن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (6-10 سنوات) وذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر). وأن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) وذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة) ولصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر). وما يفسر هذه النتيجة انه كلما زادت خبرات العاملين أصبحوا أكثر تمرسا في العمل، وأكثر اهتماما بمعايير ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي ترفع من سوية الخدمات وجودتها.

جدول رقم (27)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمقومات الحكومة الإلكترونية حسب متغير الخبرة

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	5 سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5 سنوات فأقل	3.53	-	-	-	*0.61
6-10 سنوات	3.63	-	-	-	*0.51
11-15 سنة	3.68	-	-	-	*0.46
16 سنة فأكثر	4.14	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

خامساً: الفروقات في مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير تبعاً للنوع الاجتماعي:

تشير النتائج في الجدول رقم (27) إلى أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً (النوع الاجتماعي) وذلك بسبب ارتفاع قيمة (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة ($t=2.09$) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.031$) وهذه النتيجة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية في تصورات العاملين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً النوع الاجتماعي. ويبين الجدول رقم (28) أن الفروق بالنسبة للنوع الاجتماعي كانت لصالح الذكور بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي، حيث بلغ متوسط إجابة الذكور (3.71)، ومتوسط إجابة الإناث (3.59). وما يفسر هذه النتيجة أن الذكور هم أكثر اهتماماً بمقومات الحكومة الإلكترونية حيث إنهم عادةً ما يكونون أكثر اطّلاعاً على المعلومات الخاصة بالعمل وأكثر حرية في التعبير عن آرائهم والإفصاح عن شخصيتهم من الإناث في المجتمعات المحافظة.

جدول رقم (28)

نتائج تحليل اختبار (t) لتصورات المبحوثين لمقومات الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغير (النوع الاجتماعي).

المتغير	فئات المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	363	3.71	0.53	*2.09	0.031
	أنثى	102	3.59	0.56		

* غير دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

3.4 مناقشة النتائج:

دلت النتائج على توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقـة العقبـة الاقتصادية، حيث جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتّل بعد المقوم التقني المرتبة الأولى، يلي ذلك بعد المقوم التنظيمي، وجاء في المرتبة الثالثة بعد المقوم التـشريعي، فـي حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد المقوم البشري. وتفسر هذه النتيجة بـأن الهدف الرئيسي للحكومة الإلكترونية هو تحسين أداء العمـل فـي أجهـزة الدولـة وإحداث تغيرات أساسية في أسلوب عمل الجهاز الحكومي وإلى حتمية حدوث تغيير في البيئة الثقافية للتنظيم الحكومي.

ويجب التركيز على أهمية تأهيل العـاملين للتعامـل مـع تقنيـات الحكومـة الإلكترونية كون هذه العملية تتم بشكل تقليدي يفتقد معظم أساسيات التدريب الفعال؛ وحصر مفهوم تنمية الموارد البشرية في أعمال التدريب التقليدي وعـدم الاسـتفادة بتقنيات التدريب الحديثة باستخدام الحاسب الآلي والوسائط المتعددة، كمـا أن تقـديم خدمات الحكومة الإلكترونية يسهم في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومـات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب دون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة. ومن المهم أن تكون هذه البنية التحتية متاحة للجميع، مع توفير قدر كافٍ من التقنية البرمجية للحفاظ علـى أمـن المعلومات في شبكات الاتصالات. كما إن توفير البيئة القانونية والتنظيمية أمر مهـم لتطبيق الحكومة الإلكترونية لاستقرار المعاملات فيها وشيوع الثقـة بـين الأطـراف الداخلة فيها، وأن العمل الحكومي لابد له من قواعد تشريعية وقانونية تنظمه وتبـين

ماله من حقوق وما عليه من واجبات وبما انه هو الأساس في المنظمـة الإداريـة التقليدية فإنه سيبقى أيضاً الأساس في أعمال الحكومة الإلكترونية ولذلك فمن الخطأ أن نظن أن البيئة الإلكترونية سوف تلغي القانون، ولكن قد تقف النصوص والمفاهيم القانونية فعلاً حجر عثرة أمام الإصلاح الإداري بل وتكون معوقـاً مـن معوقـات انطلاق نظام الحكومة الإلكترونية وذلك إذا تحولت تلك النصوص والمفاهيم القانونية "التقليدية" إلى قيود وأغلال تكبل العمل، والتقت نتائج هـذه الدراسـة مـع دراسـة (الجعفري، 2009) والتي أشارت نتائجها إلى توافر مستوى ايجابي من الجاهزيـة التقنية للحكومة الإلكترونية في بعض مؤسسات الجمهورية اليمنية، كما التقـت مـع دراسة (المجالي، 2009) ودراسة (الشعبي، 2008).

دلت النتائج على أن المتوسط العام للرضا عن الخدمات التي تقـدمها الحكومـة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاء بدرجة مرتفعة، وتفـسر هذه النتيجة على أن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى رفـع مـستوى أداء الخـدمات المقدمة والارتقاء بجودة الخدمة المطلوبة ويحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدويـة التي تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية وبالتالي فإن تدفق بيانات المعـاملات تتم بسهوله وتوفر مجالاً آمناً لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة وسهولة تتبعهـا في أي وقت مما يوفر للمسؤولين وأصحاب الشأن معرفة مسببات التأخير، والحد من التعقيدات الإدارية حيث إن الانتقال إلى خدمات الكترونيـة شـاملة كفيلـة بتـوفير المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار، وإنهاء خدمة إنجاز المعاملات في وقـت كبير، وتخفيض التكاليف للمعاملات المقدمة للجمهور، مع العلم أن التكلفـة الأوليـة للاستثمار تكلفة عالية لإيجاد بيئة الكترونية إلا أن العائد من الاسـتثمار فـي هـذا المجال سرعان ما يحقق وفراً جزيلاً يتمثل في توفير وقت وجهد الجمهور الطالبين للخدمة، وبالمقابل ستحقق الجهة المنفذة للخدمة وفر حيث الاستغناء عن وجود مباني ضخمة لاستقبال المراجعين وخزانات حفظ المعاملات وتوفير خدمـة علـى مـدار الساعة طوال الأسبوع والعام، أيضا ينتج عنه تقليص الحاجة لوجود أعداد كبيرة من الموظفين، وتتمكن الحكومة من تحقيق سرعة في الإنجاز وكفاءة في العمل واستقبال طلبات الخدمة طوال اليوم على مدار العام. وتحقيـق أقـصى درجـات التنـسيق

والتواصل وربط الخدمات بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص، ممـا يعطـي رضى لمقدم ومتلقي الخدمة، وسيكون لعامل الشفافية والمـصداقية علـى مجمـل الخدمات من دون تفريق وهذا يحقق ربط القطاع العام والخاص معاً تحـت مظلـة واحدة، حيث لا يمكن بأي حال من الأحوال فصل القطاع العام عن القطاع الخـاص فالحكومة تعد شريكا رئيسيا للقطاع الخاص مما يدل على أن القطاعين يعملان فـي اتجاه واحد وهذا ما تسعى إليه البيئة الإلكترونية.

وكل ذلك يعكس إدراك العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في أن الخدمات التي تقدمها هي خدمات أساسية وذات صبغة يوية، هذا فضلاً عـن أن تدني مستوى الخدمات فيها يمس بحياة المواطنين ويولد ضغطاً عليها، كما يعكـس حقيقة أن العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة هم من ذوي الكفـاءة على كسب ثقة العملاء، وهم قادرون على برمجة أعمـالهم بالطريقـة التـي تفـي باحتياجاتهم، كما أن هذه المؤسسات هي ذات جاهزية عاليه للتعامل مع المـواطنين وترعى اهتماماتهم، كما تعكس هذه النتيجة الاهتمام من قبل سلطة منطقـة العقبـة الاقتصادية على نوعية الخدمة المقدمة للمستهلكين كونها تقدم خدمة تشكل عـصب الحياة الاجتماعية، والاقتصادي في المجتمع الأردني.

كما تفسر هذه النتيجة على توافر معدات وأجهزة تقنية حديثة وتوفر برمجيـات حديثة، ومرافق مادية وتسهيلات ملائمة. وأن العاملين في سـلطة منطقـة العقبـة الاقتصادية الخاصة يبدون على درجة عالية من حسن المظهر، ويتلاءم المظهر العام لمنطقة العقبة مع طبيعة الخدمات المقدمة للعملاء، وتخضع المعدات المستخدمة فيها لصيانة دورية. والتقت مع دراسة (Colesca, 2009) ودراسـة (Verdegem & Verley, 2009) والتي أشارت نتائجها إلى أن الحكومة الإلكترونية تُسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها.

دلت النتائج أن أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية تفسر (53.3%) من التباين في (رضا مقدمي الخدمة)، وأن بعد (المقوم التنظيمي) قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (40.3%) من التباين في المتغير التابع، تلاه متغير المقوم التقني وفـسر مع متغير المقوم التنظيمي (47.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخـل ثالثـاً

متغير المقوم البشري حيث فسر مع المتغيرين السابقين ما مقـداره (52.9%) مـن التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير المقوم التـشريعي حيـث فـسر مـع المتغيرين السابقين ما مقداره (53.3%) من التباين في رضا مقدمي الخدمة.

ويفسر هذه النتيجة من خلال أهمية تحديد شرعية تداول البيانات بـين مختلـف المستويات الإدارية، وتنظيم صلاحية التعامل مع هذه البيانات، وبناء نظام متكامـل للحفاظ على سرية البيانات وخصوصيتها، وتصميم نظام متطـور لعمليـة دخـول المستخدمين والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الرقم الوطني أو هوية الكترونية تحدد صلاحية استخدام الخدمة المقدمـة، ودعـم وحمايـة التوقيـع الإلكتروني وتطوير استخداماته، وحماية أسماء ومحتويات المواقع التي تقـدم مـن خلالها الخدمات الإلكترونية. كما أن الحكومة الإلكترونيـة تعمـل علـى تفـويض صلاحية اتخاذ القرار فالحكومة الإلكترونية تعمل على سرعة اتخـاذ القـرار بـين الجهاز المركزي وفروعه خاصة عند الاعتماد القانوني للتوقيع الإلكتروني واعتباره مستندا رسميا كذلك يحقق إمكانية البحث والتدقيق وإعـداد القـرار واعتمـاده دون الانتظار للمراسلات التقليدية بين الفروع وجهازها المركزي، والتقت مـع دراسـة (المغربي، 2004) و(مرغلاني، 2008).

دلت النتائج أنه توجد هنالك فروق ذات دلاله إحـصائية لمتغيـر العمـر فـي تصورات المبحوثين نحو رضا مقدمي الخدمة عن الحكومة الإلكترونية وخـدماتها وأن الفروق لصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). ويمكن تفـسير تلـك النتيجة أنه كلما زاد عمر الموظف زادت تبعاً لذلك خبراته وأصـبح أكثـر علمـاً ودارية بحيثيات العمل، الأمر الذي يؤهله للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية ويكون أكثر عطاء وتوظيفاً لها.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل التعليمي، فكانت الفـروق لـصالح المبحـوثين ذوي المؤهل التعليمي دراسات عليا. بمعنى أنه كلما زاد مؤهل الفرد العلمي أصبح أكثـر دراية وإدراكاً لتفاصيل العمل ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونيـة، وللمـستوى الوظيفي لصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير). وما يفسر هذه النتيجة أنه كلما ارتقى المستوى الوظيفي للعاملين أصبحوا أكثر علمـاً بـسياسات وإجـراءات

واستراتيجيات ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي تعنى بالالتزام بمعاييرها وبالمنافع التي تتحقق التعامل معها. وللخبرة لصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر). وذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة). بمعنى أنه كلما زادت خبرات العاملين أصبحوا أكثر تمرساً في العمل، وأكثر اهتماماً بمعايير ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي ترفع من سوية وجودة خدماتهم.

دلت النتائج أنه توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في تصورات المبحوثين نحو مقومات الحكومة الإلكترونية ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار (51 سنة فأكثر). وما يفسر تلك النتيجة أنه كلما زاد عمر الفرد يصبح أكثر علماً بحيثيات العمل، فتزداد ثقته واعتماده على نفسه ويزداد معرفته بمقومات الحكومة الإلكترونية، أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فكانت لصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي دراسات عليا. ويفسر تلك النتيجة أنه كلما زاد مؤهل الموظف تزاد تبعاً لذلك خبراته ويصبح أكثر علماً ودارية بحيثيات العمل ويكون أكثر إدراكاً لتفاصيل العمل ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية. وللمستوى الوظيفي فكانت لصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير) وما يفسر هذه النتيجة انه كلما ارتقى المستوى الوظيفي للعاملين أصبحوا أكثر علماً بسياسات وإجراءات واستراتيجيات ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي تعنى بالالتزام بمعاييرها وبالمنافع التي تتحقق التعامل معها. وللخبرة لصالح العاملين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر). وما يفسر هذه النتيجة انه كلما زادت خبرات العاملين أصبحوا أكثر تمرسا في العمل، وأكثر اهتماماً بمعايير ومتطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية التي ترفع من سوية وجودة خدماتهم.وللنوع الاجتماعي كانت لصالح الذكور بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي، حيث بلغ متوسط إجابة الذكور (3.71)، ومتوسط إجابة الإناث (3.59). وما يفسر هذه النتيجة أن الذكور هم أكثر اهتماماً بمقومات الحكومة الإلكترونية، حيث إنهم عادةً ما يكونون أكثر اطّلاعاً على المعلومات الخاصة بالعمل وأكثر حرية في التعبير عن آرائهم والإفصاح عن شخصيتهم من الإناث في المجتمعات المحافظة.

4.4 التوصيات:

في ضوء ما تقدم من نتائج فإن الدراسة توصي بما يلي:

1. الاهتمام بتدريب الموظفين لضمان تحقيق الوعي والمعرفة الشاملة بالخـدمات ومن ثم تطوير مستويات الكفاءة في الأداء لتقديم خدمات ذات جودة ونوعيـة عالية لا تقديم خدمة سريعة فحسب.
2. يمكن أن يلعب المقيمون المستخدمون/الذين استخدموا الخدمات دوراً رائداً في التوعية والترويج لفوائد خدمات الحكومـة الإلكترونيـة وينبغـي اسـتغلال الاستخدام والدخول للموقع الالكتروني على الانترنت وسهولة الوصول إليـه بالنسبة إلى المقيمين من أجل خلق وعي ومعرفة أكثر وربطهم برقم الاتصال المجاني والتواصل من خلال الهاتف النقال.
3. وضع إستراتيجية واضحة لمواكبة كل ما هو جديـد فـي عـالم الحكومـة الإلكترونية، والعمل على تطوير بنية المنظمات التقنية والتنظيمية بما يتوافق مع الإدارة الإلكترونية.
4. تعزيز أمن المعلومات في التعاملات الإلكترونية لحماية خصوصية وحقـوق المستهلكين. وإنشاء قسم خاص في مؤسسة حكومية لمتابعة الأمور المتعلقة بتطوير الحكومة الإلكترونية وتذليل المعوقات التي توجهها.
5. العمل على استقطاب الكفاءات والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات مع الاحتفاظ بمستوى عال من الكفاءة لدى الكوادر البشرية المتـوفرة بالـشركة وبرامج التدريب المتطورة لهم.

المراجـــع

أ. المراجع العربية:

الأمم المتحدة. (2003). إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية، **تقرير الحالة فيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية واتجاهاتها**، 7-11/إبريل.

إيفانز، جوريا. (2007). **الحكومة الإلكترونية**، الهيئة المـصرية العامـة للكتـاب، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ص16-20.

الباز، داود عبدالرزاق. (2004). **الإدارة العامة (الحكومة الإلكترونية) وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه**، لجنة التأليف والنشر، جامعة اليرموك، الأردن، ص ص71-89.

الجعفري، فيصل. (2009). **الواقع الراهن للحكومة الإلكترونية فـي الجمهوريـة اليمنية وآفاقها المستقبلية**، رسالة ماجستير غير منـشورة، جامعـة عـدن، اليمن.

حجازي. (2003). **النظام القانوني لحمايـة الحكومـة الإلكترونيـة**، دار الفكـر الجامعي، الإسكندرية، ص ص9-15.

الدباس، ريا حمد. (2009). **الحكومة الإلكترونيـة**، المكتبـة الوطنيـة الأردنيـة، الأردن، ص ص17-40.

دليل إدارة التغيير. (2007). برنامج الحكومة الإلكترونية، الإصدار رقم 1.

الروابدة، عبدالرؤوف. (2003). الحكومة الإلكترونية والتشريع، **ورقة مقدمة فـي ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات**، مسقط، 10-12 مـايو 2003، ص ص4-7.

الريامي، محمود. (2003). **متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التـي تواجهها**، المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط.

السبيل، عبدالله بن محمد. (1424هـ). التطوير الإداري والحكومـة الإلكترونيـة، **بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية**، المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط، 9 1424/3/11.

سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة. (2009). متوفر عبر www.Aseza.jo

الشعبي، أحمد بن عبدالله. (2008). **معوقات ومقومات نجاح الحكومة الإلكترونيـة في العالم العربي،** رسالة ماجستير غير منـشورة، جامعـة الملـك فيـصل، الإحساء.

الطعامنة، محمد؛ العلوش، طارق. (2004). **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها فـي الوطن العربي،** المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص ص14-34.

العتيبي، علي عبدالله. (2004). **معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

العزام، احمد حسن. (2001). **الحكومة الإلكترونيـة إمكانيـة التطبيـق**، رسـالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

العلامة، بشير؛ محمود، أحمد. (2002). استخدام نموذج الفجوات لتفـسير العلاقـة بين جودة الخدمات المدركة ورضا المستفيد، **مجلة الإداري**، العدد(88).

العمودي، هدى محمد؛ السلمي، فوزية فيصل. (2008). الوعي المعلومـاتي فـي المجتمع الأكاديمي: دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبدالعزيز، **مجلة دراسات المعلومات الإلكترونية،** العدد(3)، ص ص:161-224.

القدوة، محمد. (2009). **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ص21-131.

اللوزي، موسى. (2002). **التنمية الإدارية (المفاهيم، الأسـس، التطبيقـات)**، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.

المتولي، محمد. (2004). **تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية فـي الدول العربية،** المعهد العربي لإنماء المدن، مسقط.

المجالي، رائد. (2009). **أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

محمد، جبر وآخرون. (2003). **الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها في سلطنة عمان**، معهد الإدارة العامة، مسقط.

مراد، عبدالفتاح. (2001). **الحكومة الإلكترونية والرقمية**، دار الكتـب والوثـائق المصرية، جمهورية مصر العربية، ص ص: 23-25.

مرغلاني، محمد أمين. (2008). اتجاهات موظفي المؤسـسة العامـة للتأمينـات الاجتماعية بمدينـة جـدة: نحـو تطبيـق نظـام التعـاملات الإلكترونيـة، **مجلة Cybrarians Journal الإلكترونية**، العدد(16).

مركز دراسات الحكومة الإلكترونيـة. (2009). **مفهـوم الحكومـة الإلكترونيـة**، بيروت.

المعهد العربي لإنماء المدن. (2003). **الحكومة الإلكترونية في الـوطن العربـي**، ورقة بحث مقدمة في ندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط، 2005/3/12.

المغربي، عبدالحميد. (2004). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمـة اتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط**، بحث منـشور، المؤتمر السنوي العشرون: صناعة الخدمات فـي الـوطن العربـي رؤيـة مستقبلية، جامعة المنصورة، 20-2004/4/22.

نوبي، حسن محمد. (2003). **منظومة الحكومة الإلكترونية**، جامعة الملك سـعود، الرياض.

الهادي، إبراهيم. (2000). تحديات المراجعة تجاه تنمية صفقات التجارة الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً من خلال تأكيدات الثقة في المواقع لجمهور العملاء المتعاملين فيه، **مجلة الدراسات المالية والتجارية**، ص ص: 247-293.

الهادي، محمد. (2006). "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، **مجلة Cybrarians Journal الإلكترونية**، العدد(11)، ص24-62.

الهوش، أبو بكر. (2004). **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق**، مجموعـة النيـل العربية، القاهرة، ص ص: 28-117.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2009). **قانون المعاملات الإلكترونيـة الأردني (2001)، رقم(85).**

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2009). **برنامج الحكومة الإلكترونية الأردني،** الأردن.

ياسين، أحمد. (2004). **مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

ب. المراجع الأجنبية:

Al Nagi, E. & Hamdan, M. (2009). "Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacle and successes "**Government Information Quarterly**, Vol.(26), issue(7), PP.577-583.

Alquist, G., et, al. (2001). "**Click starting your organization: How Traditional Companies are Mobilizing for E-Business**" Available: http://www.bah.com

Al-Zoubi, K. & Belwal, R. (2008). "A field study of people's perception of e-governance awareness, corruption, and trust "**Public centrice-governance in Jordan, Journal of Information**, Vol. (6), issue(4), PP.317-333.

Chang, R. Prybutok, E. Koh A. Victor. i Zhang, Xiaon. (2008). "Measuring e-government readiness", **Information & Management Journal**, issue(45), PP.540–546.

Colesca, S. E. (2009). "Increasing E-trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption". **Journal of applied quantitative methods**, vol.(4), No(1), PP.31-44.

Evan, D. & Yen, D. (2006). "E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development" **Government Information Quarterly**, Vol.(23), issue (2), PP.207-235.

Ramon, J., Garcia, G., Ganaio, E. & Martinez-Mayanoo, J. (2006). "Under Standing the Evolution of E-government: the influence of system of rules on public sector dynamics" **Government Information Quarterly**, Vol.(24), issue(2), PP.266–290.

Lam, W. (2005). "Barriers to e-government Integration". **Journal of Enterprise Information management**, Vol.(18), issue.(5), PP.511-530.

Nour, M. A., Abdel Rahman, A. A., & Fadlallah, A. (2008). "A context-based integrative framework for e-Government initiatives". **Government Information Quarterly**, Vol.(25), issue(3), PP.448-461.

Shi, W. (2002). "The Contribution of Organizational factors in the Success of E-government Commerce". **International Journal of public Administration** , Vol.(25), issue(5), PP.365.

Skyrme, D. J. (2001). "Capitalizing on Knowledge", Butterworth Heinemann, Oxford, P.241.

Verdegem, P. & Verleye, G. (2009). "User-centered E-Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction"**.** **Government Information Quarterly**, Vol.(26), issue(3), P.487-497.

Zahran, S. (2003). "E-Government: A strategy for modernizing governments". Beirut, Lebanon: **Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA)**.

ملحق (أ)

أداة الدراسة (الاستبانة)

ملحق (أ)
أداة الدراسة (الاستبانة)

جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

كلية إدارة الأعمال / قسم الإدارة العامة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف /أختي الموظفة،،،

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بدراسة تحت عنوان "**مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا مقدمي الخدمة من وجهة نظر موظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في جامعة مؤتة. وتحقيقاً لما سبق تم تصميم هذه الاستبانة لأغراض البحث العلمي، لذا ستعامل كافة الإجابات بسرية تامة، ولقد تم أخذ الموافقات الرسمية. لذا أرجو التكرم بتعبئة الاستبانة بعد قراءة كل عبارة ووضع إشارة (/) أمام العبارة المناسبة لإجاباتكم.

الباحثـــة

رشا محمد المجالي

أ. المعلومات الشخصية:

الرقم	المعلومات الشخصية		(صح) أو (خطأ)		(صح) أو (خطأ)
1	النوع الاجتماعي	ذكر		أنثى	
2	العمر	30 فأقل		31-40	
		41-50		51 فأكثر	
3	المستوى التعليمي	دبلوم فأقل		بكالوريوس	
		دراسات عليا			
4	الخبرة	5 سنوات فأقل		6-10	
		11-15		16 فأكثر	
5	المستوى الوظيفي	مدير		نائب/مساعد مدير	
		رئيس وحدة		موظف	

ب. الرجاء وضع إشارة (/) أمام العبارة المناسبة لإجاباتكم:

الرقم	العبـــــــارة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	المقوم التنظيمي					
1	يندرج مشروع الحكومـة الإلكترونيـة ضـمن اسـتراتيجيات مؤسستي.					
2	تلتزم الإدارة العليا في مؤسستي بخطة الحكومـة الإلكترونيـة وتشجع عليها.					
3	تتسم القرارات الصادرة في المؤسسة التي أعمل بها بالـشفافية والموضوعية.					
4	يوجد وحدة للحكومة الإلكترونية في المؤسسة تُعنـى بتطـوير وتنمية المؤسسة.					
5	يتناسب هيكل المؤسسة مـع أنـشطة الحكومـة الإلكترونيـة وإجراءاتها.					
	المقوم التقني					
6	يوجد موقع رسمي للمؤسسة على شبكة الانترنت يحتوي علـى معلومات عن المؤسسة وتشريعاتها.					
7	يوفر موقع المؤسسة الإلكتروني الخدمات الإلكترونية ووصـفا لإجراءاتها.					
8	يوفر الموقع ميزة الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكوميـة الأخرى، ويربط المستخدم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها.					
9	تتوفر البنيـة التحتيـة مـن أجهـزة الحاسـب والطابعـات والالكترونيات المختلفة في مؤسستي.					
10	تحتفظ المؤسسة بوثائقها وبياناتها إلكترونيا.					
	المقوم التشريعي					
11	تتوفر التشريعات والضوابط القانونية للمعـاملات الإلكترونيـة وأنشطة الحكومة الإلكترونية المختلفة في المؤسسة.					
12	يعرض الموقع الرسمي للمؤسسة التشريعات واللوائح القانونيـة ويوضح العبارات الخاصة بها .					
13	يتم متابعة المستجدات فـي التـشريعات والقـوانين الخاصـة بالحكومة الإلكترونية وأنشطتها من قبل مؤسستي.					
14	يتم الالتزام بالمستجدات في التـشريعات والقـوانين الخاصـة بالحكومة الإلكترونية وأنشطتها من قبل مؤسستي.					
15	يعمم على أطراف المؤسسة (الإدارة، الموظفين، متلقي الخدمة) المستجدات والإضافات القانونية علـى التـشريعات واللـوائح الخاصة بأنشطة الحكومة الإلكترونية.					

الرقم	العبـــــــارة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
	المقوم البشري					
16	تتوفر في مؤسستي الموارد البشرية المؤهلة علمياً بتخصصات ومهارات وكفاءات عالية.					
17	يتم توصيف وتصنيف الوظائف في مؤسستي ضمن ما تتطلبـه أنشطة الحكومة الإلكترونية.					
18	يتوافر لدى الموظفين في مؤسستي فهم واضح حـول أنـشطة الحكومة الإلكترونية ويلتزمون به.					
19	يلتزم كل موظف بمهامه والمسؤوليات الموكلة إليه.					
20	توفر مؤسستي برامج تدريبية تُعنى برفع كفاءة موظفيها.					
	رضا متلقي الخدمة على الحكومة الإلكترونية وخدماتها					
21	تتوفر الخدمة لمتلقيها في الزمن المحدد وتوفر الوقـت عليـه وعلى مقدمها.					
22	تمتاز إجراءات المعاملات الإلكترونية بأنها سهلة وواضحة.					
23	تتناسب إجراءات العمل مع فهم مقدمي الخدمة وقدراتهم.					
24	توفر تشريعات وقوانين لأنشطة الحكومة الإلكترونية يزيد مـن الثقة المتبادلة بين المنظمة ومتلقي الخدمة.					
25	يقلل تقديم الخدمات الإلكترونية من الإجراءات الروتينية.					
26	تمتاز إجراءات المعاملات الإلكترونية في المؤسسة بأنها سريعة ودقيقة.					
27	يوطد برنامج الحكومة الإلكترونية العلاقة بين متلقـي الخدمـة والعاملين والمسؤولين ويقلل من قنوات الاتصال بينهم.					
28	يبدي مقدمو الخدمة الرغبة في التفاعل مع الخدمات الإلكترونية المقدمة في المؤسسة.					
29	يشجع مقدمو الخدمة وجود برنامج الحكومة الإلكترونيـة فـي المؤسسة.					
30	يشجع مقدمو الخدمة التوسع في تقديم الخـدمات الإلكترونيـة المؤسسة.					

ملحق (ب)
أسماء المحكمين

ملحق (ب)

أسماء المحكمين

اسم العضو	التخصص	العنوان
الأستاذ الدكتور نضال الحوامدة	عميد كلية إدارة الأعمال	جامعة مؤتة
الأستاذ الدكتور حلمي شحادة	كلية إدارة الأعمال/الإدارة العامة	جامعة مؤتة
الدكتور سليمان طشطوش	كلية العلوم/الإحصاء	جامعة مؤتة
الدكتور عباس بدران	مدير مركز دراسات الحكومة الإلكترونية	بيروت-لبنان

ملحق (ج)

المواقع الإلكترونية التي تقدم الخدمات الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

ملحق (ج)

المواقع الإلكترونية التي تقدم الخدمات الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة

الرقم	المديرية	الموقع الالكتروني
1	مديرية الاستثمار	http://77.245.10.149:1983
2	مديرية الإيرادات والضرائب	http://77.245.10.149:1984
3	مديرية الجمارك الخاصة	http://asy.aseza.jo
4	مديرية التخزين والخدمات اللوجستية	http://warehouse.aseza.jo
5	مديرية الرقابة الصحية	http://fimis.aseza.jo

السيرة الذاتيـــــــــة

الاسم: رشا محمد أحمد المجالي

الكلية: إدارة الأعمال

التخصص: الإدارة العامة

السنة: 2010م

الهاتف الأرضي:032022141

البريد الإلكتروني: ramajali@Aseza.Jo